جــامــعــة الــشـرق الأوسـط
MEU MIDDLE EAST UNIVERSITY
Amman - Jordan

التغطية الاعلامية لأزمة مخيم اليرموك في موقعي قناتي الجزيرة والميادين

"دراسة تحليلية "

MEDIA COVERAGE OF "AL JAZEERA" &”Al MAYADEEN" SITES , FOR AL YARMOUK CAMP CRISIS

" AN ANALYTICAL STUDY"

إعداد

هاني محمد عبد الكريم عوض

إشـــراف

د. صباح ياسين

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإعلام

قسم الاعلام

كلية الاعلام

جامعة الشرق الأوسط

أيّار/ 2017

التفويض

أنا **هاني محمد عبد الكريم عوض** افوض جامعة الشرق الاوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقيا والكترونيا للمكتبات ، أو المنظمات ، أو الهيئات ، أو المؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها .

الاسم : **هاني محمد عبد الكريم عوض**

التوقيع :

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها :(التغطية الاعلامية لأزمة مخيم اليرموك في موقعي قناتي الجزيرة والميادين "دراسة تحليلية ")

واجيزت بتاريخ :2017/5/28

أعضاء لجنة المناقشة :

ت	الاسم	الصفة	جهة العمل	التوقيع
1	د.صباح المفرجي	مشرفا	جامعة الشرق الأوسط	
2	د.كامل خورشيد	رئيسا	جامعة الشرق الأوسط	
3	أ.د.محمود ابراهيم شلبية	ممتحنا خارجيا	جامعة الزرقاء	

الشكر والتقدير

(.... رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَصْلِحْ لِي فِي ذُرِّيَّتِي إِنِّي تُبْتُ إِلَيْكَ وَإِنِّي مِنَ الْمُسْلِمِينَ (15) [سورة الأحقاف].

الشكر لله القدير المنان على عظيم فضله، فهو من يسر لي إتمام هذه الرسالة.

ثم أتقدم بالشكر والعرفان بالجميل إلى المشرف الدكتور صباح ياسين الذي شرفني بمتابعته واشرافه على هذه الرسالة ، والذي لم يدخر جهدا ولا وقتا بمتابعة رسالتي من أول حرف فيها حتى اتمامها، وتحمله عناء التوجيه والارشاد والنصح ، وصبره اللامحدود ، جزاه الله عني كل الجزاء .

كما أتقدم بالشكر الى جميع اساتذة وتدريسيي كلية الاعلام في جامعة الشرق الأوسط واخص منهم عميد الكلية الاستاذ الدكتور عزت حجاب .

والشكر موصول للدكتور الفاضل كامل خورشيد الذي غمرني بفضله وكريم أخلاقه ، فهو الذي لم يدخر جهدا في نصحي وتوجيهي طوال فترة دراستي .

واشكر جميع زملائي الطلبة الذين كانوا عونا لي وسعدت برفقتهم ، فكانوا خير سند ، لهم جميعا جزيل الشكر .

الإهداء

الى المعلم الأول في حياتي كلها

لمن قال لي يوما : "العِلم سلاحك الوحيد في هذه الدنيا " ... أبي

الى تلك التي غمرتني بحنانها ودعائها منذ أن كنت صغيرا

اليها من أنارت لي أحلك الطرق ، واخذت بيدي عندما تهت في هذه الدنيا ... أمي

الى من كانوا ومازالوا السند والعزوة

اليهم أصحاب تلك الأيادي التي ارشدتني وحنت علي في كل أيامي ... اخوتي

الى تلك العجوز التي خرجت مع النكبة ولم تعد ... جدتي

الى رفاق الدرب ، أصحاب الطريق الطويل

من استمروا على العهد ، ورحلوا على ذلك ... اصدقائي

الى ذاك المكان الذي علمني ان المنافي قوت الرجال ... اليرموك

الى ذاك القلب النبيل الذي رافقني في طريقي لنكمله سويا .

اهدي هذا الجهد

فهرس المحتويات

العنوان .... أ
التفويض .... ب
قرار لجنة المناقشة .... ج
الشكر .... د
الإهداء .... هـ
فهرس المحتويات .... و
قائمة الجداول .... ح
قائمة الأشكال .... ط
قائمة الملحقات .... ي
الملخص باللغة العربية .... ك
الملخص باللغة الإنجليزية .... م
الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها 1
المقدمة 1
مشكلة الدراسة 4
أسئلة الدراسة 4
أهداف الدراسة 5
أهمية الدراسة 5
مصطلحات الدراسة 6
حدود الدراسة 7
محددات الدراسة 7
الفصل الثاني: الأدب النظري والدراسات السابقة 8
الادب النظري 8
نظرية الأُطر الإعلامية 8
إعلام الأزمات 13
الإعلام والأزمات 17
اللاجئون الفلسطينيون 23
الدراسات السابقة 29

الفصل الثالث: منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات) 39
منهج الدراسة 39
مجتمع الدراسة 40
أداة الدراسة 40
متغيرات الدراسة 54
إجراءات الدراسة 54
المعالجة الإحصائية 55
الفصل الرابع: نتائج الدراسة (التحليل الإحصائي) 56
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات 83
مناقشة النتائج 83
التوصيات 91
قائمة المراجع 92
الملاحق 97

قائمة الجداول

رقم الفصل- رقم الجدول	المحتوى	الصفحة
4-1	التكرارات والنسب المئوية لفئات الاطر التي تم الاعتماد عليها في موقعي قناتي الجزيرة والميادين	57
4-2	التكرارات والنسب المئوية لفئة الاطار السياسي	59
4-3	التكرارات والنسب المئوية للفئات الفرعية لفئة الإطار الميداني (العسكري)	62
4-4	التكرارات والنسب المئوية للفئات الفرعية لفئة الإطار الانساني	66
4-5	مجموع التكرارات والنسب المئوية الاتجاه العام للتغطية	70
4-6	التكرارات والنسب المئوية للفئات الفرعية لفئة وصف أطراف الصراع	72
4-7	مجموع التكرارات والنسب المئوية للفئات الفرعية لفئة مصادر المعلومة	75
4-8	مجموع التكرارات والنسب المئوية للفئات الفرعية لفئة الأشكال الصحفية المستخدمة في تغطية موقعي الجزيرة والميادين لأزمة مخيم اليرموك	78
4-9	مجموع التكرارات والنسب المئوية للفئات الفرعية لفئة عناصر الابراز	80

قائمة الأشكال

رقم الفصل- رقم الشكل	المحتوى	الصفحة
1-4	النسب المئوية للأطر التي استخدمت في موقعي قناتي الجزيرة والميادين من خلال تغطيتهما لأزمة مخيم اليرموك	58
2-4	النسب المئوية للفئات الفرعية لفئة الإطار السياسي	61
3-4	النسب المئوية للفئات الفرعية لفئة الإطار العسكري	65
4-4	النسب المئوية للفئات الفرعية لفئة الإطار الإنساني	69
5-4	النسب المئوية للفئات الفرعية لفئة اتجاه التغطية	71
6-4	النسب المئوية للفئات الفرعية لفئة وصف أطراف الصراع	74
7-4	النسب المئوية للفئات الرئيسية لفئة مصادر المادة الاعلامية	77
8-4	النسب المئوية للفئات الفرعية لفئة الأنواع الصحفية المستخدمة في موقعي قناتي الجزيرة والميادين	79
9-4	النسب المئوية للفئات الفرعية لفئة عناصر الابراز	82

قائمة الملحقات

الرقم	المحتوى	الصفحة
1	أسماء المحكمين	98
2	استمارة تحليل المضمون	99
3	كشاف ترميز صحيفة تحليل مضمون موقعي قناتي الجزيرة والميادين	105
4	فحص نسبة الاستلال	110

التغطية الاعلامية لأزمة مخيم اليرموك في موقعي قناتي الجزيرة والميادين

"دراسة تحليلية "

إعداد: هاني محمد عبدالكريم عوض

إشراف الدكتور: صباح ياسين

الملخص

هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على تغطية موقعي قناتي الجزيرة والميادين لمخيم اليرموك خلال الأزمة السورية والوقوف على شمولية التغطية لهذين الموقعين تبعا لمجريات الأحداث المفصلية في مخيم اليرموك عام 2015.

وتم الاعتماد على المنهج الوصفي في هذه الدراسة ، وتحليل المضمون اسلوباً ، بواسطة الاستمارة الخاصة بتحليل المضمون ،وذلك بعد القيام بحصر شامل للمواضيع التي تحدثت عن مخيم اليرموك في الموقعين خلال الفترة الممتدة من 2015/4/1 الى 2015/10/1 .

وأبرز النتائج التي تم التوصل اليها ان موقع قناة الجزيرة ركز على الاطار الانساني بنسبة 52.48% ، بينما ركز موقع قناة الميادين على الجانب العسكري بنسبة 39.02% ، اضافة الى أن الاتجاه العام للتغطية في موقع الجزيرة غلبت عليه الصفة المعارضة للنظام السوري بنسبة 55.93% ، فيما غلبت الصفة المؤيدة للنظام السوري بنسبة 83.33% في موقع قناة الميادين، وتتماشى هذه النسب مع السياسات التي تتبعها القناة التي يتبعها كل موقع فيما يخص الموضوع السوري بشكل عام، وانتهت الدراسة ببعض التوصيات كأن تسلط وسائل الاعلام الضوء على الملف الانساني في الصراعات الداخلية في الدول العربية ليس لكسب تعاطف الجمهور لطرف

على حساب الاخر، انما انطلاقا من القيم المهنية والأخلاقية في تغطيتها لواقع هذه الصراعات والعمل على تحديث المواقع الاخبارية العربية بشكل مستمر لتوسعتها وتسهيل استخداماتها والبحث فيها .

الكلمات المفتاحية: الجزيرة نت ، قناة الميادين ، مخيم اليرموك ، التغطية الإعلامية.

MEDIA COVERAGE OF "AL JAZEERA" &"Al MAYADEEN" SITES , FOR AL YARMOUK CAMP CRISIS

" AN ANALYTICAL STUDY"

Prepared by : Hani Mohammad Awad

Supervised by :Dr. Sabah Yaseen

Abstract

This study aims at examining the Media coverage for Al- Yarmouk Camp in Al Mayadeen and Al Jazeerah Channels Sites during the Syrian crisis as well as investigating the integrity of the coverage of the two sites concerning the vital events that happened in Al Yarmouk Camp in 2015.

The study used the descriptive approach and the content was analyzed using a specific form of content analysis .The reliability of the tool was checked through defining the analysis units and tested by experts . And to check the validity of the tool , the test was repeated on a part of the unit of the study .

The population of the study is represented in two sites " Al-Jazeerah Net " and " Al-Mayadeen Net" from 1/4/2015 to 1/10/2015 . The major findings of the study revealed that Al-Jazeerah site concentrates on the human part with a percentage of 52.48% meanwhile Al- Mayadeen site focuses on the military side with a percentage of 39.02%. The study also highlights that Al-Jazeerah net was on the side of the opposed party by 55.93% .On the other hand , Al Mayadeen site was supportive to the Syrian regime with a percentage of 83.33% . These percentages go along with the policies of the channels of each site concerning Syrian issues .

The study ends up with recommendations such as spotting the human issues by the media to show the inner conflicts in the Arab countries, and not for seeking the sympathy of the audience with one part of the conflict but for the professional and moral values in their coverage of these clashes .Other recommendations can be given by keeping the Arab News sites up to date to make the searching process within it easier.

Key words : Al- Jazeerah Net , Al-Mayadeen , Al- Yarmouk Camp , Media Coverage .

الفصل الأول:

خلفية الدراسة وأهميتها

أ. المقدمة:

ينهض الاعلام بالدور الفاعل في تكوين الرأي العام وحشده لدى افراد المجتمع ، مما يؤدي الى احداث تغيير في الاتجاهات الموجودة لديهم أو تشكيل أفكار ورؤى جديدة تبعا لتطورات الاحداث في مختلف المجتمعات وفي أي مجال.

ويجسد الاعلام حاجة الأفراد في المجتمع للاتصال والتواصل ،ويختلف بأهدافه وقيمه تبعا لحاجة الفرد والمجتمع على حد سواء .

وشهدت العقود الماضية بروز دور الاعلام كقوة مؤثرة في تشكيل الاتجاهات لدى مختلف الشعوب ، كما شهدت تطورا ملحوظا في الوسائل المستخدمة ، ولم يتوقف التطور على البنى التحتية لوسائل الاعلام بل تعداها ليتوسع في الموضوعات والجغرافية التي تغطيها هذه الوسائل كما ودخلت في منافسة دائمة بهدف تطوير الأداء وتحقيق نسبة متابعة من الجمهور المتلقي .

وتعتبر الاحداث الراهنة والتي تتسارع في العديد من أقطار الوطن العربي من القضايا الأكثر أهمية التي تناقلتها وسائل الاعلام ، فيما تخصص الشبكات الاعلامية العربية والعالمية جزءا كبيرا من تغطيتها الاعلامية لهذه المنطقة وأحداثها ، فمنذ بدء ما يسمى "الربيع العربي" ونحن نرى ذلك التحول في الاتجاهات وتناقضها بين مؤيد وداعم له ، ومعارض لكل الذي يحدث .

وقد كان للتغطية الاعلامية، في الحروب والنزاعات في العالم، في الفضائيات العربية والأجنبية على حد سواء، العديد من الاشكاليات، ليثار حولها الكثير من التساؤلات، ولعل أهم هذه الإشكاليات، الصورة الاعلامية للتوجهات السياسية ، فقد اصبحت الفضائيات جزء لا يتجزأ من الخلاف والحل السياسي على أرض الواقع ، للاطراف المتحاربة ، فقد أصبحت الأطراف المتصارعة تَستخدم الفضائيات استخداماً مباشراً أو غير مباشرٍ في اطار توجهاتها السياسية، وهذا ما نشهده بصورة واضحة في الحرب الدائرة في سوريا ، وفي ضوء التقدم المتسارع كيفت هذه القنوات نفسها مع التطور التكنولوجي ليصبح لها مواقع الكترونية تنقل الأخبار والاحداث بشكل مباشر على شبكة الانترنت وتحفظ بعد ذلك بشكل يسهل العودة اليه .

وتناقلت وسائل الاعلام العربية والدولية منذ بداية الأزمة السورية في العام 2011 كل مجريات الاحداث التي تتسارع وتتشابك فيها المصالح السياسية تارة وتتعارض تارة اخرى مما ينعكس تماما على الارض ، وهذا الصراع أدى الى تصدع واضح في بنية المجتمع السوري فخرجت مكونات هذا المجتمع من طوائف وأقليات على وسائل الاعلام العربية والدولية .

واحدى هذه الفئات التي يتكون منها المجتمع في سوريا هي فئة اللاجئين الفلسطينيين التي انصهرت في البيئة الاجتماعية السورية منذ وصول اللاجئين الفلسطينيين في عام 1948 اثر تهجيرهم القسري بسبب اعمال العنف المتزايدة التي اعقبت فترة الانتداب البريطاني على فلسطين ، فقد فر مئات الآلاف من المواطنين الفلسطينيين من اراضيهم التي اصبحت فيما بعد (دولة اسرائيل) في 15 أيار 1948 ليصنفوا بصفة لاجئين بمجرد وصولهم الى اراضي الجمهورية العربية السورية وعاشوا في تسعة مخيمات رسمية وثلاثة غير رسمية .

واهم هذه المخيمات مخيم اليرموك الذي يعتبر مركزا لأكبر تجمع للاجئين الفلسطينيين في سوريا . (الموعد،8، 2002)

وعلى مر السنين عمل اللاجئون على تحسين مساكنهم ليزيدوا عددا من الغرف عليها ليصبح المخيم مكانا مكتظا بالمنازل الاسمنتية المبنية من الطوب ويعاني من اكتظاظ سكاني متزايد .

وجاءت الازمة السورية لتعصف بأوضاع المخيم مثله كمثل العديد من المناطق السورية الاخرى ليعاني من ويلات الحرب والحصار والجوع فخرج من خرج من سكان المخيم بمفتاحين ، واحد لبيوت اجدادهم التي هجروا منها في فلسطين والآخر لمنازلهم التي خرجوا منها في المخيم.

ان هذه الدراسة تعالج بالبحث والتحليل المرحلة الممتدة من 1\4\2015 الى 1\10\2015 من ناحية التغطية الاعلامية لشبكتين اعلاميتين عربيتين كان لكل منهما خطا ومنهجا خاصا بها في تداول الازمة التي ضربت في كل انحاء الجمهورية العربية السورية في ذلك الوقت الذي كان المخيم فيه ومازال يعاني من ويلات الحرب والصراع السوري – السوري المسلح وعلى المستوى السياسي فان المخيم يقبع تحت حصار محكم من قبل القوات النظامية السورية والفصائل الفلسطينية الموالية له ومن الداخل يعاني المخيم من سيطرة تنظيم الدولة الاسلامية عليه .

واختيار الباحث لموضوع ازمة مخيم اليرموك ينبع من ان المخيم كان ومازال مسرحا للتجاذبات السياسية الدولية التي تقوم بدورها جذب وسائل الاعلام لتغطية هذه الازمة عبر الاشكال المختلفة ومنها المواقع الالكترونية التي كان في مقدمتها موقع(الجزيرة نت) وموقع (الميادين نت) اللذان يتبعان الى فضائيتين اهتمتا بمتابعة الملف السوري عموما وملف اللاجئين الفلسطينيين في سوريا خصوصا منذ بدء الأحداث فيه ، فضائية الجزيرة (القطرية) ، وفضائية الميادين (اللبنانية) .

ب. مشكلة الدراسة:

تسارعت الاحداث في مخيم اليرموك في سوريا منذ عام 2012 ضمن تطورات الأوضاع في سوريا ، لتشكل ازمة حقيقية في المخيم مع احكام الحصار عليه ، وشكلت الفترة الممتدة من 1-4-2015 الى 1-10-2015 تحولا جوهريا في مجريات الأحداث مع اقتحام تنظيم الدولة الاسلامية (داعش) للمخيم مما زاد في تردي الاوضاع على الصعد السياسية والانسانية والاقتصادية والاعلامية والاجتماعية .

وتتمحور مشكلة الدراسة في تحليل اهتمام فضائيتي "الجزيرة" و "الميادين" بأزمة مخيم اليرموك عام 2015 من خلال ما نشرته الفضائيتان من تغطيات اعلامية على موقعيهما الالكترونيين ، وهل توافقت هذه التغطيات مع حجم المعاناة التي مر بها سكان المخيم المحاصرون والمهجرون ؟ وهل كانت منصفة الى حد ما مع اوضاعهم الانسانية؟

ج. أسئلة الدراسة:

1. ما الاطر الاعلامية التي اعتمد عليها الموقعان خلال تغطيتهما لأزمة مخيم اليرموك ؟
2. ما هي اتجاهات الموقعين في تغطيتهما لأزمة مخيم اليرموك ؟
3. كيف وصفت أطراف الصراع في الموقعين خلال تغطيتهما لأزمة مخيم اليرموك ؟
4. ما مصادر معلومات الموقعين في تغطيتهما الاعلامية لأزمة مخيم اليرموك ؟
5. ما الأشكال الصحفية التي استخدمت في الموقعين خلال تغطيتهما لأزمة مخيم اليرموك ؟

6. ما العناصر الشكلية التي اعتمد عليها الموقعان في ابراز المواد الاعلامية خلال تناولهما لأزمة مخيم اليرموك ؟

د. أهداف الدراسة:

تبعا للاحداث التي تعصف بالمناطق العربية والأزمات التي تشهدها هذه الدول جاءت هذه الدراسة لتحقق الهدف العام التالي وهو تسليط الضوء على التغطية الاعلامية العربية لمخيم اليرموك خلال الأزمة السورية والوقوف على شمولية تغطية موقعي قناتي الجزيرة والميادين لمجريات الأحداث المفصلية في مخيم اليرموك عام 2015 ، لتتفرع منه الاهداف التالية :

1. قياس الموضوعية في عرض الاحداث من خلال المواد التي نشرت على الموقعين .
2. درجة المصداقية في عرض الأحداث التي عصفت بمخيم اليرموك على الموقعين .
3. كيفية تناول البعد الانساني من خلال عرض مجريات الأحداث السياسية والعسكرية والانسانية .

هـ. أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية :

- هذه الدراسة تعتبر من الدراسات الرائدة تتناول ملف اللاجئين الفلسطينيين في سوريا خلال الأزمة السورية من وجهة نظر اعلامية .
- قابلية تعميم هذه الدراسة على أي تجمع للاجئين يمكن أن يشهد أحداثا مماثلة .
- الوصول الى تصور للتغطية الاعلامية المثلى لملف مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في سوريا

الأهمية العملية :

- اظهار دور المواقع الالكترونية العربية خاصة والاعلام الالكتروني عامة في تشكيل الرأي العام للجمهور وتأثيره على مجريات أحداث الأزمة السورية .
- تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه المؤسسات الاعلامية المنحازة في الترويج لسياسات وتصورات معينة على أرض الواقع و اثر هذا الدور على اطراف النزاع نفسها .

و. مصطلحات الدراسة:

التغطية: وتعرف بأنها " الحدث والتسجيل لحدث وقع في مكان ما عن طريق التسجيل بالصوت والصورة". (الفار، 2006، 96)

وتعرف التغطية اجرائياً: بأنها تسجيل ونقل موقعي قناتي "الجزيرة " و"الميادين" لأحداث أزمة مخيم اليرموك في العاصمة السورية دمشق خلال عام 2015 .

التغطية الاعلامية : هي طريقة تتناول فيها المؤسسة الاعلامية (المكتوبة ، المرئية ، المسموعة) مختلف الجوانب المتعلقة بالحدث من خلال متابعة مجريات الأخبار وتحليل ابعادها وآثارها وذلك بغرض ايصال رسالتها الى جمهور الرأي العام والتأثير عليه لإحداث التغيير سلبا أو ايجابا (مشاقبة ،2010، 198)

وتعرف اجرائيا : بأنها عملية الالمام بأزمة مخيم اليرموك وبأسباب وقوع الحدث ، وأين وقع ولماذا ؟ ومن شارك بالأحداث وغير ذلك من المعلومات والحقائق .

الأزمة : وتعرف دائرة معارف العلوم الاجتماعية الأزمة بأنها : "حدوث خلل خطير ومفاجىء في العلاقات بين شيئين" ويقدم جونثان روبرت تعريفه للأزمة على أنها "مرحلة الذروة في توتر العلاقات في بنية استراتيجية وطنية أو اقليمية أو محلية" ، نقلا عن (خضور،7،1999) .

وتعرف اجرائيا : بأنها الأحداث التي وقعت في مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين في سوريا في ظل الأوضاع منذ عام 2011 .

ز. حدود الدراسة:

الحدود الزمانية : تم اجراء هذه الدراسة التحليلية على الفترة الممتدة بين 1\نيسان\2015 الى 1\تشرين الأول\ 2015.

الحدود التطبيقية : تشمل هذه الدراسة كل ما نشر في موقعي قناتي الجزيرة والميادين في المدة من 1\نيسان\2015 الى 1\تشرين الأول\ 2015 .

الحدود المكانية : مخيم اليرموك \ دمشق \ سوريا .

ح. محددات الدراسة:

لا توجد محددات لهذه الدراسة في حال تَحَقُق صدق وثبات الأداة .

الفصل لثاني:

الأدب النظري والدراسات السابقة

اولاً: الأدب النظري

يعتمد الباحث على نظرية التأطير التي تساهم في معرفة كيفية وضع الموضوع في اطار معين يوحي للجمهور المتلقي بكيفية التعامل مع هذه القضية ، وفيما يلي عرض مفصل لتلك النظرية بالتفصيل :

نظرية الأطر الاعلامية media frame theory :

نشأت نظرية التأطير على يد عالم لاجتماع غوفمان Goffman الذي قام بتطوير مفهوم البناء الاجتماعي والتفاعل الرمزي واستطاع أن يوجه اهتمام الباحثين نحو تحليل الأُطر عام 1974 ، من خلال مناقشة قدرات الأفراد على تكوين مخزون من الخبرات يقوم بتحريك مدركاتهم ، ويدفعهم الى حسن استخدام خبراتهم الشخصية ، وذلك عبر اختيار اطر اعلامية تعطي مغزى ومعنى للمضمون . (ابراهيم ،2002 ، 3-9)

وتفترض هذه النظرية أن الأحداث تكتسب مغزاها من خلال وضعها في اطار "Frame" ينظمها ويعطيها قدرا من الانسجام ،فهي اذا لا تحمل مغزى معين في حد ذاتها ، ويكون ذلك من خلال التركيز على جوانب معينة من الموضوع و اغفال جوانب اخرى ، فالإطار الاعلامي هو تلك

الفكرة الأساسية التي تدور حولها الأحداث الخاصة بقضية معينة ، والإطار الاعلامي يعني اختيار بعض جوانب القضية بشكل متعمد وجعلها أكثر بروزا في النص الاعلامي واستخدام طريقة محددة في وصف المشكلة وتحديد اسبابها وتقييم أبعادها واقتراح حلول لها . (مكاوي والسيد ،348،2009)

وبناء على العرض السابق يمكن تحديد أبعاد مفهوم الإطار بالتالي :

1. الإطار هو الفكرة المركزية التي تدور حولها القضية في النص الإعلامي .
2. الإطار يعطي توصيفاً عاماً للقضية .
3. الإطار يقدم أسباب القضية .
4. الإطار يطرح حلولاً للقضية .

ويحدد شيفل Scheufele أربع مراحل تمر عبرها عملية التأطير وهي :

(Scheufele,1999,115)

1. بناء الاطار .
2. اعداد الاطار .
3. تأثير عملية التأطير على المستوى الفردي .
4. عملية وصل بين الأطر الفردية وأطر وسائل الاعلام .

وعادة لا تكون الأطر الاعلامية محايدة أو معدومة القيمة ، فلا يتم اختيارها صدفة وبذلك يكون الباب مفتوحا للتلاعب بالخبر ، وبناء على ذلك فإن للتأطير أهمية كبيرة في تأثيره على الرأي العام والسياسة العامة .(ملكي وديب ، 45،2013)

أنواع الأطر الاعلامية : (الدليمي ، 2016، 204-206)

1. **الاطار المحدد بقضية** : يتم التركيز على قضية تتضح جوانبها عند الجمهور فهو حدث يرتبط بوقائع ملموسة فيركز الاطار حينها على تقديم عناصر الحدث وتداعياته .
2. **الاطار العام** : يشاهد الأحداث في سياق عام مجرد ويقدم تفسيرات عامة للواقع ويربطها بالمعايير السياسية والثقافية ، وله من الأهمية الكبيرة لفهم المشكلات وتقديم الحلول والإقناع على المستوى البعيد .
3. **اطار الاستراتيجية** : يرى الأحداث في منطلقها الاستراتيجي لوضعها في صيغة معينة وتفسير المشكلات للوصول الى فهم مشترك للبيئة المحيطة ويتلاءم هذا الإطار مع الأحداث السياسية والعسكرية . (الحديدي ، 2006، 188)
4. **اطار الاهتمامات الإنسانية** : يرى الأحداث من منطلق تأثيراتها الانسانية والعاطفية العامة ، لتصاغ الرسائل بعد ذلك بقوالب وقصص درامية ذات نزعة عاطفية . (مكاوي والسيد ، 2009، 193)

5. **اطار الصراع** : عرض الحدث في إطار تنافسي يحمل طابع الصراع الحاد ، وقد تتجاهل الرسائل الإعلامية عناصر مهمة في سبيل إبراز الصراع، فترصد المصالح قبل أن ترصد

الأهداف وتقيس الرسالة غالباً بمقياس الخاسر والرابح والمنتصر والمهزوم ويبالغ الصحفيون كثيراً في جعله إطاراً للأحداث.

ويشير ليفين Levin الى أن الأطر تقوم بالحفاظ على أربعة وظائف أساسية وهي : (Levin,2001,p.2)

1. تحديد الهوية (للجماعة ، والحلفاء ، والمعارضين) .
2. تحديد المشكلة .
3. حل المشكلة .
4. احداث الدافع من أجل حل المشكلة حسب الحلول المقترحة .

العوامل المؤثرة في الإطار الاعلامي :

هناك عدة عوامل أشار اليها الباحثون باعتبارها تؤثر على الإطار الاعلامي وهي : (الدليمي ، 2016، 211)

1. العادات والتقاليد .
2. القيود والضغوطات.
3. جماعات الضغط.
4. اتجاهات الصحفيين الايديولوجية والسياسية .

تبرز أهمية الأطر الإعلامية ووظائفها في النقاط التالية: (سليمان، 2000، 53)

1. كشف اهتمام الباحثين بدراسة إنتاج الأخبار والخطاب الإخباري، أن الصحفيين يعتمدون على التأطير في انتاج القصص الخبرية، ووفقاً لأولئك الباحثين فإن الصحفيين يحاولون كتابة تقارير إخبارية موضوعية، وتنظيم المادة الإخبارية بطريقة فاعلة، ويميلون إلى المشاركة في عملية التأطير من خلال البناء والتركيب، وإبراز جوانب معينة من الواقع، وعزل جوانب أخرى، ويُسلِّم الباحثون الذين يستخدمون تحليل الإطار بأن علاقات القوة غالباً ما تنعكس في تلك الأُطر المتبناة، وتفترض بعض بحوث التأطير أن الإطار يمكن أن يسيطر على التغطية لفترات طويلة من الوقت.
2. يحدد الإطار مدى ملاحظة وفهم الأفراد للمشكلة، وكيفية تقييمهم لها وتصرفهم إزائها، واتفق سكوفل "Scheufele " مع ذلك حيث ذكر أن تأطير الأحداث والأخبار في وسائل الإعلام يمكن أن يؤثر بشكل منظم في كيفية فهم المتلقين للأخبار المتعلقة بهذه الأحداث، كما إن تركيز الإطار على إبراز معلومات معينة يزيد من إمكانية إدراك المتلقي لها، وإدراك معناها ومن ثمَّ معالجتها وتخزينها في ذاكرته، إلا أن إنتمان (Entman،1993،95) رأى أن تأطير النص لا يضمن تأثيره في تفكير المتلقين.
3. أوضحت أدبيات التأطير تأثيراته القوية في الإدراك الاجتماعي والتفضيلات السياسية للأفراد، ونبع هذا الأمر من خلال دراسة التقارير الصحفية والتلفزيونية.
4. لا يتطور التأطير الصحفي للقضايا والأحداث من فراغ، بل يتشكل من خلال التأثر بعوامل متعددة متضمنة العوامل السياسية والاجتماعية ودور المنظمات والحركات الاجتماعية.

وبدراسة نظرية الأطر الإعلامية نلاحظ ترابطها مع موضوع الدراسة، إذ إن وضع الأحداث والقضايا في إطار من خلال تنظيم انتقاء جانب من المعلومات المتعلقة بأزمة مخيم اليرموك وابرازها وإهمال جوانب أُخرى من التغطية الإعلامية لهذه الأزمة بطريقة معينه، فذلك يعد أحد الأساليب المهمة في المعالجة الإعلامية التي تُبَرّز الجوانب التي تتوافق مع سياسة وتوجهات القناة القائمة بالتغطية عبر موقعها وبالتالي سيؤثر ذلك على كيفية إدراك الجمهور المتلقي للرسالة الإعلامية تجاه ازمة مخيم اليرموك سواء كان هذا التأثير إيجابي أو سلبي .

اعلام الأزمات

المفهوم : يعد مفهوم الأزمة من المفاهيم التي يصعب تحديدها ويعود ذلك لعدة أسباب أهمها : (خضور ،7، 1999)

- صعوبة تحديد ما هو المقصود بالأزمة .
- شمولية المصطلح بطبيعته ، واتساع استخداماته (أزمة هوية ، أزمة أخلاقية ، أزمة مسرح ، ازمة اقتصادية أو سياسية أو عسكرية ..) .
- المنظور الذي يرى كل علم به مفهوم الأزمة ، وخصوصا بعد اجتذاب مفهوم الأزمة ودراسة الأزمات العديد من الباحثين من مختلف المجالات العلمية .
- وذلك كله أدى الى كثرة التعاريف وزيادة الغموض فيما يخص مفهوم الأزمة .

السمات الأساسية للأزمة : (ملكاوي،51،2005) :

1. عبارة عن حدث ضد طبيعة الأشياء.
2. تفرض تحديات لاستخدام الموارد المتاحة.
3. تتطلب الاهتمام والتصرف بشكل فوري.
4. يمكن أن تحدث أضرارا.
5. يتصرف الأفراد بدافع من أحكامهم الشخصية ، وليس من خلال تعليمات محددة.
6. لها تأثيرات محلية ودولية .
7. من الصعب أن يتم التنبؤ بأضرارها .
8. لها مسؤولية قانونية تستدعي اهتمام الناس ووسائل الاعلام .

وتصنف أنواع الأزمات الى ما يلي :

حسب طبيعة الحدوث : (الشعلان،49 ، 2002)

1. أزمة بفعل الانسان : وهي تلك الازمات الناتجة عن فعل انساني
2. أزمة طبيعية : وهي تلك الأزمة التي لا دخل للانسان بحدوثها

حسب النطاق الجغرافي للأزمة : (حريز ،7 ،2007)

1. الأزمات المحلية : التي تقع في نطاق جغرافي محدود أو ضيق كما يحدث في بعض المدن أو المحافظات.
2. أزمة قومية: تؤثر على المجتمع ككل مثل وجود تهديد عسكري وغيره .
3. أزمة قومية: تؤثر على المجتمع ككل مثل وجود تهديد عسكري وغيره .

ويصنف (خضور،8، 1999) معايير الأزمات الى ما يلي :

حسب معيار مرحلة التكوين :

1. أزمة في مرحلة الميلاد .
2. أزمة في مرحلة النمو .
3. أزمة في مرحلة النضج .
4. أزمة في مرحلة الانحسار .
5. أزمة في مرحلة الاختفاء .

حسب معيار معدل تكرار حدوث الأزمة :

1. أزمة ذات طابع دوري متكرر الحدوث
2. أزمة ذات طابع فجائي غير متكرر الحدوث

حسب مستوى العمق :

1. أزمة سطحية هامشية التأثير
2. أزمة عميقة ذات تأثير بالغ

حسب درجة الشدة :

1. أزمة عنيفة
2. أزمة هادئة

حسب الشمولية :

1. أزمة عامة ذات طابع شمولي
2. أزمة خاصة ذات طابع جزئي

حسب الموضوع :

1. أزمة مادية
2. أزمة معنوية
3. أزمة مختلطة

حسب المظهر:

1. أزمة زاحفة
2. أزمة مفاجئة
3. ازمة علنية صريحة
4. أزمة ضمنية مستترة

الاعلام والأزمات

يعد الاعلام والاتصال من الظواهر الانسانية والاجتماعية التي ترتبط بجميع النشاطات اليومية ، وهما من الاليات التي تتميو بأثرها الواضح على الأفراد . ومهما حاول الانسان النأي نفسه عن هذا التأثير في شخصه يجد نفسه دائما في احتكاك مع الاخرين بشكل دائم يتواصل معهم ، كما يجد نفسه في تعرض دائم لما تقدمه وسائل الاتصال بدرجة أو باخرى، فيتلقى مضمونها لأنه حتما يستمع ويشاهد ويتابع كل ما يتم تداوله عبر هذه الوسائل ، فيحدث التغيير أو التعديل في سلوكه وتفكيره ، ويكون هذا بالطبع بمستويات مختلفة ترتبط بثقافته وسنه وتربيته .

والتأثير على سلوك الأفراد يرجع الى الاستغلال الأمثل لقدرات وسائل الاتصال ، فوسائل الاتصال الشخصية والجماهيرية تمتلك من الامكانات ما يؤهلها للقيام بدور فعال لتوعية أوساط المجتمع بغية توحيد الجهود والتعاون بين السلطات العامة والأهالي بهدف تحسين المستوى الاقتصادي والاجتماعي والثقافي .(الدليمي،193،2012)

وتنعكس أهمية وسائل الاعلام في مواجهة الأزمة باعتماد الجمهور المتزايد عليها في معرفة تفاصيل تلك الأزمات ،فهي التي تشكل اتجاهات الجمهور نحو الأزمة وكيفية ادارتها وتمثل المصدر الرئيسي للمعلومات عن الأزمة . وقد أكدت العديد من الدراسات أن الجمهور يعتمد على وسائل الاعلام كمصدر رئيسي للمعلومات بجميع فئاته وذلك بغية معرفة تفاصيل الأزمات. ولوسائل الاعلام أهمية اخرى تظهر في مجال السيطرة على الشائعات التي تنتشر بسرعة وعلى نطاق واسع اثناء الأزمة ، مما يعود بتداعيات سلبية على ادارة الأزمة ،فهي غامضة بطبيعتها ومن الصعب معرفة مصادرها لعدم معرفة المعلومات الكافية عن الأزمة .(شريف،197،1998)

ويتوقف التعامل اعلاميا مع الازمة على طبيعتها ،ونوعيتها، وحجمها ، وطبيعة النظام السياسي السائد خصوصا عندما يتم مواجهة أزمة على المستوى الوطني . (الشافعي،217،2001)

فيقوم الاعلام بدور رئيسي في الأزمة وتفاعلاتها سلبا وايجابا ، وقد تنامى هذا الدور مع ثورة المعلومات وانتشار البث الفضائي للدرجة التي جعلت السياسيين واصحاب القرار يعتمدون على وسائل الاعلام في تقييم الأوضاع الراهنة وصياغة المواقف والتحركات . (الشعلان،1999،147)

أهداف الاتصال في مرحلة الأزمة : (عبد المجيد،127،2004)

1. السرعة في مواجهة الازمة والحد من خسائرها
2. طمأنة الجمهور الداخلي والخارجي
3. التنسيق بين الأجهزة المختلفة المعنية بمواجهة الأزمة
4. محاربة الشائعات التي تنتشر في حالة نقص المعلومات المتعلقة بالأزمة
5. تزويد وسائل الاعلام بالمعلومات التي ترتبط بالازمة
6. كسب تأييد الجمهور الداخلي وتعاطف الجماهير الخارجية

معايير الاتصال الفعال أثناء الأزمة :

المعيار هو الشيء الذي يمكنا القياس عليه مثل : الكمية ، الوزن، المدى ، القيمة ، الجودة. ويمكن تحديد معايير الاتصال الفعال اثناء الأزمة بما يلي: (مكاوي،148،2005)

1. سرعة الاستجابة للحدث

عندما تقع المشكلة لا بد أن يكون هناك استعداد للاستجابة لها عمليا من خلال طرح المعلومات ، وتلبية اهتمامات المتعاملين مع المنظمة وسرعة التوجه اليهم بحقائق الحدث .

2. الانفتاح

لابد من تقديم معلومات مكتملة بقدر المستطاع وخصوصا لمن تاثر بالمشكلة بشكل مباشر ، ويتضمن عنصر الانفتاح :

- سرعة الوصول للجماهير
- اتاحة المعلومات دون حجب أو تضارب
- الرغبة في الاستجابة لمتطلبات الجمهور

3. الصدق

الصدق هو السياسة الوحيدة التي تكسب المنظمة ثقة كامل الأطراف والمتعاملين معها ، ويتطلب الصدق عدم اخفاء المعلومات أو حجبها في وضع الافكار والخطط والاتجاهات والسلوكيات .

4. اظهار الاهتمام

عندما تقع المشكلات لا بد من اظهار الاهتمام بالمتأثرين بها في الداخل والخارج لكي يتم شرح جوانب الأزمة وحتى يتم تطويق المشكلة .

5. الاحترام

من خلال توفير الاجابة على جميع الاسئلة من أي شخص من المتعاملين مع المنظمة والاستماع الى اية اقتراحات أو مواجهة أية انتقادات بقدر من الاهتمام والاحترام .

6. التعاون

ويكون بالتعاون مع وسائل الاعلام من خلال مندوبيها وإمدادهم بكافة البيانات والإحصاءات

وتوفير سبل الاتصال بمؤسساتهم الاعلامية ،و تسهيل كافة مطالبهم الخاصة بأداء المهنة .

7. المسؤولية

وذلك من خلال التصدي للمشكلات وتحمل المسؤولية عن كل التصريحات والبيانات وما تنطوي عليه من الاعترافات بحدوث الأخطاء .

8. تجنب الحساسية

من خلال اعادة النظر في اسباب الأخطاء وتقبل النقد دون حساسية مسبقة .

معالجة الأزمة

ثمة نوعان من المعالجات الاعلامية للأزمة (خضور،54،1999)

1. **المعالجة المثيرة** : وهي التي تستخدم التغطية التي تميل الى التهويل والمعالجة السطحية وهي التي ينتهي اهتمامها بالأزمة بمجرد انتهاء الأحداث . وهي معالجة غير مكتملة ، تقود الى تضليل الجمهور وتشتيت وعيه وتعتبر استجابة لما تفرضه السلطات واعتباراتها في بعض الانظمة أو احتياجات السوق الاعلامية ، التي تركز على الوظائف التسويقية للاعلام دون ان تعير اهتماما الى الوظائف التربوية أو التثقيفية أو الاخلاقية .

2. **المعالجة المتكاملة** : وهي المعالجة التي تتعرض للجوانب المختلفة للأزمة ، وتتسم هذه المعالجة بالعمق والشمولية والمتابعة الدقيقة التي تحترم موضوعها ومتلقيها ، وبغية تحقيق ذلك تستخدم أحد الاسلوبين التاليين

- **النمط العقلي** ، الذي يقوم على اساس تقديم المعلومات الصحيحة والموثقة
- **النمط النقدي** ، الذي يقوم على أساس اشراك الجمهور المتلقي في تقديم المعلومات ، والانطلاق من مستوى وعي الجماهير وربط المعالجة الاعلامية بمصالح واهتمامات الجماهير .

ويهدف هذا النوع من التغطية الى تكوين مواقف متكاملة ووعي دقيق بالأزمة من خلال المعرفة العلمية الدقيقة لجميع المعطيات التي تتعلق بالأزمة .

ويحاول هذا النوع من التغطية اعطاء صورة كاملة تتسم بأنها واضحة ومتسقة وشاملة لمختلف جوانب الأزمة والتقديم لتاريخ الازمة وسياقها وتطورها كما تعتمد على كوادر اعلامية مؤهلة ومعروفة ، وتعمد الى التركيز على الابعاد المحلية للازمة .

ومن المخاطر التي تحاول هذه التغطية تجنبها :

1. احادية النظرة الى الازمة والاقتصار على التغطية الجزئية .
2. الاهتمام بالابعاد الخارجية واهمال المحلية أو العكس.

وتواجه هذه المعالجة مصاعب عامة من أهمها :

1. عدم وضوح الازمة ، وقلة المصادر المؤقتة والدائمة والمتجددة او حتى انعدامها ، كما تواجه الدور السلبي لوسائل المعرفة من وكالات واذاعات ومصادر رسمية ، و غياب التنسيق بين اطراف الأزمة المختلفة .
2. نوعية وطبيعة السياسة الاعلامية المحددة من قبل صانعي القرار ودوائرهم .
3. مستوى الاعلاميين المشاركين في تغطية الأزمة العلمي والمهني.
4. تخلف الأداء المهني للاعلاميين وخضوعهم للبيروقراطية الاعلامية .

اللاجئون الفلسطينيون

اللاجئون الفلسطينيون هم أولئك الأشخاص الذين كانوا يقيمون في فلسطين خلال الفترة ما بين حزيران 1946 وحتى أيار 1948، والذين فقدوا بيوتهم ومورد رزقهم نتيجة حرب 1948.

ويعيش ثلثهم ، أو ما يزيد عن 1,4 مليون لاجئ، في 58 مخيم معترف به للاجئين في كل من الأردن ولبنان وسوريا وقطاع غزة والضفة الغربية بما فيها القدس الشرقية.

ووفقا لتعريف الأونروا، "فإن المخيم هو عبارة عن قطعة من الأرض تم وضعها تحت تصرف الوكالة من قبل الحكومة المضيفة بهدف إسكان اللاجئين الفلسطينيين وبناء المنشآت للاعتناء بحاجاتهم. أما المناطق التي لم يتم تخصيصها لتلك الغاية فلا تعتبر مخيمات ."

وتعتبر قطع الأراضي التي انشأت المخيمات فوقها أراض حكومية أو أنها، في معظم الحالات، أراض استأجرتها الحكومة المضيفة من أصحابها الأصليين. وهذا يعني أن اللاجئين في المخيمات لا يملكون الأرض التي بني عليها مسكنهم ، إلا أن لديهم حق الانتفاع بالأرض للغايات السكنية. (www.unrwa.org، 2017)

فلسطينيو سوريا :

ومن أهم الخصائص الديموغرافية للاجئين في سوريا هي حالة التمركز الكثيفة في دمشق التي احتوت ما مقداره 67% من اجمالي مجموع اللاجئين ، الذي قدر في عام 2002 بنحو (400) الف لاجئ ، واستاثرت المخيمات في سوريا على ما نسبته (29%) من اجمالي مجموع الفلسطينيين في سوريا ولا يعتبر مخيم اليرموك الذي يضم أكبر تجمع لفلسطينيي الشتات بنحو

(130) ألف لاجئ فلسطيني ، لا يعتبر من عداد المخيمات التي تديرها الأنوروا . (السهلي ،2003، 523)

وقد وصلت الاغلبية العظمى من هؤلاء اللاجئين الى سوريا نتيجة لنكبة عام 1948 ، حيث هجر الى سوريا ما يقارب نحو (85) ألف لاجئ فلسطيني أي متقارب نسبته 10% من محموع اللاجئين ، وتواصلت عمليات الترحيل هذه حتى منتصف خمسينيات القرن الماضي . كما شهدت السنوات التالية لعام النكبة على موجات لجوء جديدة من دول عربية ، نتيجة لظروف اقتصادية وسياسية .(شحادة،2013، 6)

مخيم اليرموك :

نشأة المخيم : (الموعد،2002، 21-27)

عام 1954-1955 بدأت عملية نقل الفلسطينيين الموجودين في دمشق من المساجد والمدارس والمشافي إلى تجمع سكاني اطلق عليه "مخيم اليرموك" . وقد تم توزيع اللاجئين في المخيم على أساس يراعي التوزيعات العائلية ، والعشائرية ، والقروية ، والمناطقية .

ومن الناحية العمرانية يعتبر مخيم اليرموك منطقة سكنية شبه منظمة اعتمد فيها مبدأ التخطيط الشطرنجي ، وخلال النصف الاول من الستينات اتسع مخيم اليرموك جنوبا ، ومما ساعد على ذلك قدوم اللاجئين الى المخيم من تجمعات اخرى . ومن اللافت للنظر أن المخيم منذ قيامه ظهر كتجمع مختلط ، ففي بعض المناطق من مخيم اليرموك تطور التجمع الفلسطيني الى جانب تجمعات غير فلسطينية يتكون بأعداد كبيرة من ابناء الأحياء الدمشقية الفقيرة الذين جاؤوا الى

المخيم باعتباره منطقة سكنية شعبية ، وفي بعض أجزاء المخيم يشكل غير الفلسطينيين نسبة الاغلبية من السكان . ومن المؤسسات التي تشرف على مخيم اليرموك :

1. **وكالة الأمم المتحدة لغوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين** : التي تشكلت بموجب قرار الأمم المتحدة رقم 302 تاريخ 1948/12/8 وتضم اللجنة الاستشارية للانوروا ممثلي الدول المضيفة وهي سوريا ، الاردن ، لبنان ، مصر . وتعمل في خمس مناطق وهي ، سوريا ، لبنان ، الاردن ، الضفة الغربية ، وقطاع غزة .

2.**الهيئة العامة للاجئين الفلسطينيين العرب** : تأسست بموجب القانون رقم 450 بتاريخ 1949/1/25 وعدل في عام 1974 ، وحددت المادة الثانية من القانون مهام الهيئة :

أ.تنظيم سجلات بأسماء اللاجئين وأحوالهم الشخصية ومهنهم التي كانوا يمارسونها .

ب. تأمين اعاشتهم وكسوتهم واقامتهم في سوريا .

ت. ايجاد الأعمال المناسبة لهم في شتى المهن الحرة والخدمات الحكومية .

ث. استلام كل ما يخصص لهم من التبرعات والهبات من أي مصدر كان ، وتنظيم ادارة مستودعات ومراكز التوزيع والقيود .

ج.الاتصال بجميع المؤسسات الدولية والدوائر الرسمية والجمعيات الخيرية التي تعمل على مساعدة اللاجئين .

ح.اقتراح جميع التدابير والإجراءات المتعلقة بأوضاع اللاجئين وإقامتهم في سوريا .

3. **البلدية والمجلس المحلي :** والتي أدى تشكيلها وتوكيلها بالإشراف على الامور الادارية في مخيم اليرموك ، الى ايقاف اعتراف الأونوروا بمخيم اليرموك .

ويختلف المخيم عن انماط مختلفة من المخيمات مثل المخيم الكشفي أو السياحي أو العسكري ، لأن المخيم الفلسطيني جوهر سياسي وفيه حراك اجتماعي ويتطور نحو كينونة وهوية ، والمخيم ليس تجمع خيام ، وليس قرية مع ان معظم سكانه كانوا قرويين ، وليس مدينة أيضا ، لكنه تكيف مع المحيط وتنامى واتسع ، كل ذلك ادى لظهور مظاهر مدنية في التطور الداخلي للمخيم ، بدءا من الشكل الخارجي حتى خصائص حراكه الاجتماعي . (الموعد،71،2002)

وكان مخيم اليرموك نموذجا ،شكل جزءا من تاريخ فلسطين ، لأن الهوية الوطنية الفلسطينية ولدت في المخيمات ، داخل فلسطين وخارجها ، وكان لهذا المخيم دوره ، كان هذا المخيم نوعا من المزيج الفلسطيني العروبي ، فعلى الرغم أنه أكبر تجمع للاجئين الفلسطينيين ، فإنه يعيش وسط اغلبية سورية ، ولك يشهد هذا التعايش أي صدام على الاطلاق ، وكان الصلة بفلسطين من المفاخر في المخيم ، كما كان يفتخر بمئات الشهداء الذين زفهم على طريق النضال الفلسطيني . (الزين ،2013، 58)

مخيم اليرموك والأزمة السورية :

تعاطف الفلسطينيون مع الأحداث السورية دون أن يكونوا جزءا منها وقد قدموا مساعدات انسانية واغاثية للمحتاجين واستمر سقوط "الشهداء" من الفلسطينيين بحكم تواجدهم الى جانب السوريين ومع ذلك لم يقم أي تجمع فلسطيني بأي تحرك مناوئ للنظام . (الزين،2013، 46)

ويمكن ملاحظة الاتجاهات التالية في أوساط اللاجئين الفلسطينيين في سوريا بعد الأحداث الدموية هناك :

الاتجاه الأول : لقد عمد عدد كبير من اللاجئين الفلسطينيين الى السفر خارجا ، تجنبا وتحاشيا للأحداث الجارية على الأرض ، وهو ما أخذ صورة الأبناء وخاصة الشباب بغية عدم انخراطهم في الأحداث .

الاتجاه الثاني : فئة اختارت الاصطفاف الى جانب "الثورة السورية" ورفضت الحياد في المواقف.

الاتجاه الثالث : من اتخذوا من الحياد صفة لهم ، وهي الفئة الأكبر بين أوساط اللاجئين الفلسطينيين في سوريا والتي ادركت أن المعركة الدائرة ليست معركة الشعب الفلسطيني ،وانها شان داخلي سوري بامتياز .

الاتجاه الرابع : هو تلك الفئة التي ما زالت تعتبر أن النظام السوري هو الداعم الأول والأكبر للمقاومة ولحقوق الشعب الفلسطيني ، وان ما تتعرض له سوريا ما هو الا مؤامرة ، ومن

أصحاب هذه الفئة من حمل السلاح الى جانب النظام ويتخذون أماكن متقدمه في المعارك . (شحادة،2013 ،16)

وعاش اللاجئون الفلسطينيون في سورية ظروفا استثنائية ، فيها الكثير من الضغط عليهم ، نتيجة الصراع الدموي في سوريا ، واستحضر الرأي العام الفلسطيني تجارب سابقة لوضعهم في ظل الأزمات والصراعات الداخلية العربية ، فعوامل كثيرة أسهمت في استجرار الفلسطينيين والزج بهم في اتون الصراع السوري ، وقد شهد مخيم اليرموك الذي يضم أكبر عدد من اللاجئين الفلسطينيين وعددا مشابها من غير الفلسطينيين خروج عدة مظاهرات معارضة للنظام على نطاق محدود وصغير ومدى زمني قصير ، وبعد توالي القصف وعمليات القتل والاغتيالات خرجت مظاهرات كبيرة ،استخدم فيها الرصاص لتفريق المتظاهرين وبدأت مرحلة جديدة مختلفة بكل ما فيها . (شحادة،2013، 13)

كان مخيم اليرموك هو العنوان الأخير للدخول الفلسطيني على الصراع السوري ، وكان هذا ليس بحكم القرار الفلسطيني بل بحكم الواقع الجغرافي وبحكم اتساع دائرة الصراع ، فانتشرت عناصر من "اللجان الشعبية الفلسطينية" في مخيم اليرموك ، الأمر الذي استفز عناصر "الجيش الحر" فقاموا بالدخول الى مخيم اليرموك الذي كان هناك اتفاق على تحييده عن الصراع ، وهذا الدخول جعل المخيم مستباحا لكل انواع القصف وما لبث الا أن كانت في اليوم التالي موجات نزوح من اهالي المخيم . (الزبن، 2013، 19)

ليستمر الحصار والمعاناة الى سيطرة تنظيم الدولة الاسلامية على مخيم اليرموك مما فاقم في معاناة الأهالي .

ثانياً: الدراسات السابقة

تنوعت الدراسات السابقة في أهدافها ومناهجها فمنها من اهتم بوسائل الاعلام ومنها من اهتم بدراسة موضوع اللاجئين كما تنوعت المناهج المستخدمة في الدراسات وفيما يلي عرض لتلك الدراسات:

-دراسة الموعد : (1999) اللاجئون الفلسطينيون في سوريا ، ماضيهم وحاضرهم ومستقبلهم .

- Al-Mawed.H. study (1999) The Palestinians Refugees in Syria their Past, Present and Future .

ألقت هذه الدراسة نظرة شاملة على أوضاع الفلسطينيين في سوريا في مجالات السياسة وعلم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي وعلم الإنسان بهدف الوصول لمعرفة عملية تكيفهم مع المجتمع من حولهم دون التخلي عن هويتهم الوطنية، أو نسيان انتمائهم للشعب الفلسطيني ويتفرع من هذا الهدف أفرع عديدة مثل تسليط الضوء على مجتمع اللاجئين الفلسطينيين في سوريا لإزالة الغموض والمفاهيم الخاطئة المتعلقة بهذا المجتمع وذلك بدراسة خصائص هذا المجتمع بالتفصيل، توصلت هذه الدراسة إلى بيان الخصائص المشتركة بين فئة اللاجئين الفلسطينيين في سوريا والمخيمات الفلسطينية الأخرى، كما بينت التركيبة العمرية لفئة اللاجئين وانخراطها بسوق العمل والمشاكل التي تواجه هذه الفئة، كما بينت الدراسة أهمية المجالان التعليمي والصحي الذان تقدمانه وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأونروا) لهذه الفئة، وعن المجال القانوني خلصت الدراسة إلى أن الوضع القانوني للاجئين الفلسطينيين في سوريا يفيد في التمهيد لعملية الاندماج الكلي بين

المجتمعين ولن يكون لهذا الاندماج الاقتصادي والاجتماعي أي تأثير على الهوية الوطنية الفلسطينية.

وفي موضوع العودة وقضية اللاجئين بينت الدراسة تمسك اللاجئين الفلسطينيين بالعودة إلى أراضيهم التي هجروا منها كما بينت الدراسة أن اللاجئين الفلسطينيين لا يفوضون السلطة الوطنية الفلسطينية بإجراء المفاوضات على الوضع النهائي للاجئين بينما أعطوا حق التفاوض لمنظمة التحرير الفلسطينية باعتبارها الممثل الشرعي الوحيد شريطة أن يكون هناك ممثلين للاجئين الفلسطينيين يتم اختيارهم من خلال انتخابات أو استفتاءات.

-دراسة فندي : (2007) حرب همجية : الاعلام والسياسة في الوطن العربي .

- Fandy.M. Study (2007) . (Un) Civil War Of Wards: Media and Politics in the Arab World .

تركزت هذه الدراسة حول فكرة الطبيعة السياسية لوسائل الإعلام العربية وأن هذه الوسائل عبارة عن حلقة تتداخل وتتعارض وتتعاون من أجل تحقيق المصالح الخاصة بها أو لتقديم الرسائل الخاصة للجمهور.

ويشير فندي إلى قناتي الجزيرة والعربية التي تتمتع كل منهما بحرية واسعة في نقل وتغطية الأحداث التي تدور في كل بقعة من هذا العالم لكن عندما تكون القضية تخص الحكومة أو الدولة الداعمة لكل منهما نرى أن القناتين لا تعرضان القضايا بنفس هامش الجرأة التي تعطى للقضايا

الأخرى. ومن هنا تبرز المسألة الأهم التي عالجتها هذه الدراسة أن الإعلام العربي وإن كان خاصاً فهو لم يخرج بعد من تسلط الهيئات الحكومية أوالسياسية التي تقدم الدعم لهذه الوسائل.

ومن أبرز النتائج التي خرجت بها هذه الدراسة أن أزمة الثقة بين الجمهور ووسائل الإعلام العربية ليست بالأزمة الحديثة فقد قالت وسائل الإعلام العربية في عام 1967 أن الجيوش العربية في طريقها للنصر إلا أن العرب استفاقوا في اليوم التالي على صدمة الهزيمة، وسلطت الدراسة الضوء على توجه المواطنين العرب إلى متابعة وسائل الإعلام الأجنبية تحرياً للمصداقية، وخلصت الدراسة أيضاً إلى أن الإعلام العربي في ظل الاحتلال يتمتع بحرية أكبر من تلك البلدان التي تقبع تحت سيطرة أنظمة عربية معينة.

-دراسة حكيم : (2009) تشكيل الهوية الفلسطينية في مخيم اليرموك ، بناء الهوية الوطنية من خلال تطوير المساحة .

- Hakim.H. Study (2009) Palestinian Identity-Formation in Yarmouk: Constructing National Identity through the Development of Space .

حللت هذه الدراسة المشهد المادي في مخيم اليرموك في دمشق للوصول إلى الطريقة التي اعتمدها اللاجئون الفلسطينيون هناك في بناء الهوية الوطنية الفلسطينية من خلال انعكاس وطنهم الأصلي على المخيم، فالجيل الثاني والثالث الذي لم يعرف فلسطين ولم يزرها وولد في المخيم يتشكل تصورهم للوطن من خلال الأسماء والمشاهد والصور وأسماء الشوارع التي تحيط بهم داخل المخيم بالإضافة إلى تفاعلهم مع الشعب السوري صاحب الأرض التي يقيمون عليها وخلصت الدراسة إلى أن السياسات السورية في تعاملها مع اللاجئين الفلسطينيين أدت إلى التعايش المستقر

بدرجة كبيرة بين اللاجئين الفلسطينيين والمواطنين السوريين وفي الوقت ذاته شجعتهم هذه السياسات على الحفاظ على هويتهم الوطنية.

-دراسة مبيض : (2010) اللاجئون الفلسطينيون بين الاغتراب والاندماج السياسي دراسة حالة مخيم بلاطة .

هدفت هذه الدراسة إلى استعراض القضايا التي يعاني منها اللاجئون الفلسطينيون بشكل عام، واللاجئين في مخيم بلاطة بشكل خاص، وسلطت الضوء على سياسات الاحتلال في طمس معالم المخيمات رمزاً لهذه القضية، كما عمدت الدراسة إلى قياس مدى تأثير ذلك في شعور اللاجئين الفلسطينيين في مخيم بلاطة، بالاغتراب والاندماج السكاني، وفي سبيل تحقيق هذه الأهداف تم الاعتماد على أكثر من منهج فكان المنهج التاريخي عند تناول قضية اللاجئين الفلسطينيين، كما اعتُمد على المنهج الوصفي الإحصائي ليتم التوصل الى نتيجة مفادها أن سكان مخيم بلاطة يشعرون بالاغتراب السياسي وتتأثر مشاركتهم بالحياة السياسية تبعاً لهذا الشعور كما تتأثر سلوكياتهم فتتماهى بين العزلة والتمرد تبعاً لشعورهم بالاغتراب السياسي.

- دراسة الفلاحي (2011): التغطية الإخبارية في موقعي الجزيرة نت وال BBC العربية لمعركتي الفلوجة دراسة تحليلية .

هدفت الدراسة إلى تحليل التغطية الإخبارية للموقعين أعلاه لمعركتي الفلوجة عام 2004 ، من خلال تسليط الضوء على الأسلوب المتبع في هذه التغطية، فقامت الدراسة بتحديد فئات الشخصيات أو الجهات التي جرى معها أو عنها الحديث، وطبيعة المكان التي تشغله هذه

الشخصيات، وكذلك مصادر المواد الإخبارية التي يغطيها الموقعين، والأشكال والمصطلحات التحريرية المستخدمة، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي باستخدام تحليل المضمون ، وأظهرت نتائج الدراسة أن موقع الجزيرة نت عول على مصادر عراقية غير رسمية وأشار إلى المقاومة العراقية في حين استخدم موقع BBC مصطلحات أُخرى مثل مسلحين واستخدم مصادر أمريكية رسمية سياسية وعسكرية ولم يتفق الموقعان على المصطلحات التحريرية المستخدمة، وهذا الاختلاف يعكس توجهات كل منهما، وبالوقت الذي أظهرت فيه النتائج تعاطف موقع الجزيرة نت مع مقاومة العراقيين للاحتلال الأمريكي، فإن موقع ال BBC حرص على تقديم المادة الإخبارية المجردة مع دعم بنسبة قليلة لقوات الاحتلال الأمريكي.

- دراسة كيالي : (2012) أثر المتغيرات في سوريا على فلسطينيي سوريا وكياناتهم السياسية

سلطت هذه الدراسة الضوء على فلسطينيي سوريا ووضعهم القانوني وخصائص عملهم السياسي في سوريا مروراً بالثورة السورية وتداخلها مع تجمعات اللاجئين الفلسطينيين ومخيماتهم.

وختمت الدراسة بنتيجة رئيسية وهي أن الثورة السورية لابد أن تؤثر على الفلسطينيين وعلى قضيتهم الوطنية، وأن الفلسطينيين في سوريا وجدوا أنفسهم في وسط ثورة شعبية لم يجربوها من قبل، فقد كانوا بين خيارين إما تجنب هذه الثورة أو تقديمهم المساعدة الممكنة لها.

- دراسة الزين : (2013) واقع الفلسطينيين في سوريا

قدمت هذه الدراسة نظرة شمولية لواقع الفلسطينيين في سوريا، منذ خروجهم من بلادهم إلى أن عصفت الأحداث السورية بتجمعات اللاجئين الفلسطينيين، وناقشت الأوضاع القانونية والاقتصادية والسياسية لشريحة اللاجئين في سوريا، كما استعرضت الدراسة تأثير الأحداث في الأزمة السورية على اللاجئين ومخيماتهم، لتنتهي الدراسة بتوصيف اللجوء الفلسطيني بالهش حيث أن اللاجئ الفلسطيني في أزمات كالتي تتعرض لها سوريا ترتبك هويته وحياته، ويخسر كل ما امتلكه صنعه وأسسه فجأة.

- دراسة شحادة : (2013) فلسطينيو سوريا جحيم الاقتلاع وسيناريوهات المستقبل .

سلطت هذه الدراسة الضوء على واقع الفلسطينيين في سوريا مع بداية الأحداث فيها، وناقشت لجوء الفلسطينيين مرة أخرى لكنها من سوريا إلى دول شتات أخرى وتم عرض احصائيات عن المهجرين الفلسطينيين من سوريا إلى الدول المحيطة بها، وسُلط الضوء على أوضاعهم، وتنتهي الدراسة بعرض جملة من المخاطر المحدقة باللاجئين الفلسطينيين في سوريا، والهدف بالنهاية يكون بتصفية الوجود الفلسطيني هناك وتركهم يواجهون المجهول ولا يمكن ضمان مستقبل مستقر وآمن لهذه الفئة إلا بوجود نظام سياسي مستقر يقيم دولة القانون، الذي يمنح اللاجئ الفلسطيني حقوقه وفقاً للقانون السوري.

-دراسة دعنا : (2013) الأداء الإعلامي في تغطية أحداث مخيم نهر البارد في لبنان عام 2007 صحيفتا الحياة الجديدة وفلسطين نموذجان.

عمدت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الأداء الإعلامي الفلسطيني في تغطية أحداث مخيم نهر البارد عام 2007.

وفرضت هذه الدراسة سؤالاً مركزياً وهو كيف كان الأداء الإعلامي لصحيفتي الحياة الجديدة وفلسطين في تغطية أحداث مخيم نهر البارد عام 2007 لتأتي بعده مجموعة من التساؤلات عن الإتجاه الذي اتخذته وسائل الإعلام في نقلها للاحداث والإختلافات والتوجهات والآداء في التغطية وتوفر عناصر الأهمية والساحة والمهنية والتحليل الخطابي، وانعكاسات الخلاف الفلسطيني على هذه التغطية وتساءلت هذه الدراسة عن مدى الإهتمام الذي أبدته الصحف الفلسطينية في متابعة قضايا اللاجئين الفلسطينيين في الشتات، وعن مدى اعتماد الصحيفتين على نظرية المسؤولية الاجتماعية ونظرية السلطة في متابعة أحداث المخيم.

وللإجابة عن هذه التساؤلات اعتُمد على منهجي تحليل المضمون وتقنيات الخطاب لتخلص اخيرا إلى أن الآداء الإعلامي للصحيفتين كان باهتاً و سطحياً ، فلم تهتم الصحيفتين باستقصاء الأهداف والأسباب الكامنة وراء الحدث واكتفت بسرد الأحداث بشكل إخباري، وتبين أن صحيفة فلسطين لم تعط اهتماماً وتغطية كافية للحدث عند مقارنتها بصحيفة الحياة الجديدة وذلك لانقطاع تغطية صحيفة فلسطين عن تغطية الأحداث في المخيم لمدة 13 يوم، كما تبين أن الوسائل الإعلامية الفلسطينية اختلفت في تغطيتها للأحداث من حيث التوجه والسياسة والخطاب في متابعة الأحداث.

-دراسة عاني : (2015) التغطية الإخبارية للأزمة السياسية في العراق 2014 لموقعي الجزيرة نت والعربية نت دراسة تحليلية .

بحثت هذه الدراسة في طبيعة التغطية الإخبارية لموقعي الجزيرة نت والعربية نت من خلال المواضيع تناولتها التغطية، والمجال الجغرافي والمصادر والفنون الصحفية المستخدمة.

ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باستخدام أسلوب تحليل المضمون (المحتوى) وجاءت النتائج لتبين الاختلاف بين الموقعين في تركيزهما على فئات الموضوع السياسي مما يعكس توجهات كل منهما، كما لوحظ أن كلا الموقعين لم يعتمدا على وكالات أنباء عراقية ضمن المصادر الإخبارية.

التعليق على الدراسات السابقة

تم الاستفادة من الدراسات السابقة من خلال الاطلاع على مناهج البحث المستخدمة فيها وأدوات الدراسة بالإضافة الى الاستفادة من الجوانب المنهجية فيها والنظريات المستخدمة في هذه الدراسات ، والأدب النظري القريب من موضوع الدراسة الحالية .

وتقترب الدراسة الحالية من دراسة (الموعد،1999) في الاطار العام للدراسة ، فقد تحدثت دراسة الموعد عن أوضاع الفلسطينيين في عدة مجالات ، ومخيم اليرموك الذي تتحدث عنه هذه الدراسة هو جزء من هذه الشريحة ، الا ان الاختلاف تمثل في ان التعاطي مع قضية اللاجئين في دراسة (الموعد،1999) كان بعيدا عن وجهة النظر الاعلامية .

كما تقترب هذه الدراسة مع دراسة (حكيم،2009) في تناولهما لمخيم اليرموك الا أن الاختلاف يتجسد في أن (حكيم ،2009) بحثث في تشكيل الهوية الفلسطينية في مخيم اليرموك ، وكان ذلك بعيدا عن الجانب الاعلامي .

وفيما يتعلق بدراسة (مبيض،2010) فكان الاقتراب بين الدراستين في الاطار العام ، في تناول مخيم من مخيمات الشتات ، الا أن دراسة (مبيض، 2010) كانت عن الاندماج السياسي لشريحة اللاجئين الفلسطينيين في مخيم بلاطة ، فيما ركوت الدراسة الحالية على مخيم اليرموك والأزمة التي تعرض لها ، من وجهة نظر اعلامية واتصالية .

واقتربت الدراسة من دراسة (عاني،2015) و دراسة (الفلاحي،2011) في جزء من مجتمع الدراسة والمنهج المستخدم ، الا انها تناولت موضوعا مختلفا وجزءا مختلفا من مجتمع الدراسة .

وبالمقارنة مع دراسة (دعنا،2013) فكان التوافق بين الدراستين في تناولهما للأداء الاعلامي لمخيميم من مخيمات الشتات تعرضا لازمات ، الا ان الاختلاف تمثل في تناول (دعنا،2013) لأحداث مخيم نهر البارد في لبنان ، و مجتمع الدراسة تمثل في صحيفتي الجياة الجديدة وفلسطين.

ومن الدراسات ما يقترب في الإطار العام للموضوع مثل دراسة (الزين ،2013) ودراسة (شحادة،201) ودراسة (كيالي،2012) الا ان هذه الدراسات ركزت على الجانب السياسي بعيدا عن الجانب الاعلامي والاتصالي .

وتمتاز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة –من وجهة نظر الباحث – أنها ستعالج ملف أزمة مخيم اليرموك من وجهة نظر اعلامية وستعمد الى تحليل مضمون الموقعين لمعرفة حجم التغطية

الممنوحة لأزمة المخيم وكما تبين من عرض الدراسات السابقة انه لم يتم تناول أحداث مخيم اليرموك خلال احداث الازمة السورية من وجهة نظر اعلامية ، فقد تم التعاطي مع هذا الموضوع بكونه موضوع له آثاره السياسية ، على الرغم من أنها تتقاطع في جزئيات مع الأهداف الكامنة وراء التغطية الاعلامية ، وهو ما سيتم بيانه من هذه الدراسة .

الفصل الثالث:

منهجية الدراسة (الطريقة والاجراءات)

أ. منـهج الدراسة:

اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة . وتسعى البحوث في هذا المنهج الى وصف واقع المشكلات والظواهر كما هي ، أو تحديد المعايير التي يجب على الصورة ان تخرج بها ، و الابحاث الوصفية تهتم بالظروف والعلاقات القائمة ،والممارسات الشائعة ، والمعتقدات ،ووحهات النظر ، والقيم والاتجاهات عند الناس . (النعيمي والبياتي وخليفة، 2015، 227)

وتم استخدام تحليل المضمون كمنهج لهذه الدراسة ، وتحليل المضمون يعني : طريقة للبحث ، الوصول الى وصف موضوعي ،ومنهجي ، وكمي ، هو الهدف الرئيسي لها ويرى لاسويل ان تحليل المضمون يهدف الى الوصف الموضوعي والدقيق لما يقال عن موضوع محدد في وقت محدد . (عبد الحميد ،17،2009)

وبناء على ما تقدم تم القيام بحصر شامل لكل ما نشر على موقعي قناتي الجزيرة والميادين عن مخيم اليرموك في سوريا في الفترة الممتدة ما بين 2015/4/1 الى 2015/10/1 ، لتحليله تحليلا كميا ونوعيا بما يخدم أهداف الدراسة ويحقق الاجابة عن التساؤلات .

ب. مجتمع الدراسة:

مجتمع هذه الدراسة يتمثل فيما نشر في موقعي "الجزيرة نت" و"الميادين نت"، وتم اختيار هذين الموقعين للأسباب الآتية :

1. موقع الجزيرة نت: نظراً لأهمية الموقع التابع لقناة الجزيرة الفضائية، التي تعتبر إحدى أقوى الفضائيات العربية الإخبارية الموجهة للجمهور العربي والتي تنشر العديد من المواد الإعلامية المختلة على موقعها من تقارير صحافية و مقالات و مواد إخبارية مختلفة، لذلك تم اختيارها من قبل الباحث لمعرفة مدى مهنيتها في تغطيتها الإعلامية على موقعها ومدى تأثرها بتوجه سياسي معين فيما تعرضه على موقعها.
2. موقع الميادين نت: لكونه يتبع قناة الميادين التي تعتبر أيضاً قناة إخبارية مهمة عربياً وتتبع سياسات مغايرة ومناقضة لسياسات الجزيرة سواء على فضائيتها التلفزيونية أو في موقعها الإخباري.

ج. أداة الدراسة:

تم إعداد أداة خاصة بتحليل المضمون (استمارة التحليل)، لتحليل ما تم حصره تحليلاً كمياً ونوعياً بما يخدم أهداف الدراسة ، ويحقق الاجابة عن التساؤلات.

أما وحدات التحليل التي سيتم استخدامها في هذه الدراسة، فهي وحدة الموضوع لغرض إجراء التحليل الكمي لفئات المواضيع (سياسي، عسكري، إنساني) التي تناولهما الموقعان .

ولإجراءات التحليل تم وضع التصنيفات في كشاف خاص وتسمى فئات التحليل وتعني : مجموعة من التصنيفات يقوم الباحث بإنشائها طبقا لمضمون ونوعيته ، ومحتواه ، والهدف من التحليل بعية استخدامها في وصف هذا المضمون ، وتحقيق نسبة عالية من الشمول والموضوعية ، مما يتيح امكانية التحليل وسهولة استخراج النتائج . (الدبيسي،31،2017)

التعريفات الاجرائية لوحدات التحليل وفئاته:

1. وحدات التحليل

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافها واسئلتها، تم استخدام الوحدات الآتية:

- **وحدة الموضوع:** وهي الوقوف على الموضوع او فكرة موضوع الدراسة الرئيسة وهي " أزمة مخيم اليرموك " الواردة في موقعي قناتي الجزيرة والميادين وما ينطلق منهما من افكار و مواضيع ثانوية.

2. فئات التحليل

تم تحديد فئات التحليل ، تحديداً يرتبط بمشكلة الدراسة وأسئلتها والأدب النظري لها، وطبيعة مضمون موضوع التحليل، وشكله؛ إذ تم تحديد "ثمان" فئات تحليل رئيسة، يقوم على أساسها تحليل مضمون عينة الدراسة. واشتملت هذه الفئات على جزأين : الجزء الاول هو فئات "ماذا قيل" وهي الفئات الآتية : (**الأطر السياسية ، الأطر الميدانية (العسكرية) ، الأطر الإنسانية**) و الجزء الثاني هو فئات " كيف قيل" وهي كل من الفئات الآتية : **(وصف أطراف الصراع في الموقعين** ،

مصادر المادة الاعلامية ، والأنواع الصحفية المستخدمة في تغطية الموقعين ، وعناصر الابراز).

فيما يأتي سيتم وضع التعريفات لكل فئة من هذه الفئات الرئيسة وكذلك الفئات الفرعية وتعريفاتها؛ بما يحقق أهداف الدراسة ويُجيب عن أسئلتها.

فئات " ماذا قيل" وتشمل الفئات التالية:

1. **فئة الاطار السياسي:** وهي التي تتناول الجانب السياسي لأزمة مخيم اليرموك من مفاوضات بين أطراف الصراع القائم في المخيم أو بين الأطراف المؤثرة على هذا الصراع والتحركات المختلفة من دعوات لتحييد المخيم وتحركات شعبية من أجل المخيم وتتفرع الى ثمان فئات وهي :

(1 –1).مفاوضات بين المعارضة والنظام: كل ما يشمل المفاوضات بين المعارضة السياسية والنظام السوري.

(1 –2). مفاوضات بين المعارضة والفصائل الفلسطينية الموالية للنظام : كل ما يتعلق بالمفاوضات بين المعارضة والفصائل الفلسطينية الموالية للنظام السوري والتي يطلق عليها اسم تحالف القوى واللجان الشعبية الفلسطينية وتضم فصائل فلسطينية مسلحة ابرزها "الجبهة الشعبية – القيادة العامة " و "فتح الانتفاضة" .

(1 –3). مفاوضات بين المعارضة وجبهة النصرة : كل ما يشمل المفاوضات بين المعارضة وجبهة النصرة .

(1 –4). مفاوضات حول فك الحصار عن مخيم اليرموك : كل ما يشمل المفاوضات بين الاطراف المتصارعة في مخيم اليرموك حول فك الحصار عن المخيم .

(1 –5). جهود دولية واقليمية لحل ازمة مخيم اليرموك : كل ما يشمل الجهود الدولية والاقليمية والاجتماعات الدولية والمبعوثين الدوليين من أجل حل أزمة مخيم اليرموك .

(1 –6). تحركات شعبية دولية واقليمية من أجل مخيم اليرموك : كل ما يشمل التحركات الشعبية من اعتصامات ومظاهرات من أجل مخيم اليرموك .

(1 –7). دعوات لتحييد المخيم : كل ما يشمل الدعوات الدولية والاقليمية للأطراف المتصارعة على أرض مخيم اليرموك بغية تحييد المخيم والمدنيين المحاصرين عن الصراعات المسلحة بين تلك الأطراف .

(1 –8). اخرى : أي شيء يتعلق بالجانب السياسي لم يتم ذكره بالفئات السابقة .

2. فئة الاطار الميداني (العسكري): وهي التغطية التي تتناول الجانب العسكري من تقدم او تراجع القوى المختلفة المتصارعة في مخيم اليرموك في سوريا والحملات العسكرية التي يتعرض لها المخيم وتُقسم إلى اثنتي عشرة فئة فرعية وهي :

(2 –1). التقدم الميداني للنظام على حساب المعارضة: تشمل سيطرة القوات النظامية على مناطق سيطرة المعارضة المسلحة .

(2 –2). التقدم الميداني للنظام على حساب تنظيم الدولة الإسلامية: يشمل كل ما حققه النظام من سيطرة على مناطق خاضعة لتنظيم الدولة الاسلامية .

(2 –3). التقدم الميداني للمعارضة على حساب النظام: كل ما يتعلق بالتقدم الذي أحرزته المعارضة المسلحة على مناطق سيطرة قوات النظام .

(2 –4). التقدم الميداني للمعارضة على حساب تنظيم الدولة: كل ما يتعلق بالتقدم الذي حققته المعارضة المسلحة في مناطق سيطرة تنظيم الدولة الاسلامية .

(2 –5). التقدم الميداني لتنظيم الدولة على حساب النظام: كل ما يتعلق بالتقدم الذي حققه تنظيم الدولة الاسلامية على حساب النظام في مناطق سيطرته .

(2 –6). التقدم الميداني لتنظيم الدولة على حساب المعارضة: كل ما يتعلق بالتقدم الذي حققه تنظيم الدولة الاسلامية على حساب المعارضة في أماكن سيطرتها .

(2 –7). التقدم الميداني لجبهة النصرة على حساب المعارضة : كل ما يتعلق بالتقدم الذي أحرزته جبهة النصرة على حساب قوات المعارضة المسلحة في مناطق سيطرتها .

(2 –8). التقدم الميداني للمعارضة على حساب جبهة النصرة : كل ما يتعلق بالتقدم الذي احرزته جبهة النصرة على حساب المعارضة في مناطق سيطرتها .

(2 –9). الحل العسكري : كل ما يتعلق بالدعوات للحل العسكري لأزمة مخيم اليرموك أو التهديدات به.

(2 –10). قصف على مخيم اليرموك : كل ما يتعلق بالقصف الجوي أو المدفعي أو الصاروخي على مخيم اليرموك من قبل الاطراف المختلفة .

(2 –11). سيطرة تنظيم الدولة على مخيم اليرموك : كل ما يتعلق بالسيطرة العسكرية لتنظيم الدولة على مخيم اليرموك .

(2 –12). اخرى : كل ما يتعلق بالاطار الميداني ولم تشمله الفئات السابقة .

3. فئة الاطار الانساني: وهي التغطية التي شملت الجانب الانساني خلال أزمة مخيم اليرموك وتتفرع الى سبع عشرة فئة فرعية وهي :

(3 –1). تراجع الوضع الانساني: وتشمل كل ما له علاقة بتراجع الوضع الانساني من شح المواد الغذائية والطبية وتراجع الوضع المعيشي وزيادة في موجات النزوح من المخيم و ..." .

(3 –2). قتلى من المدنيين بفعل جبهة النصرة: كل ما له علاقة بالمدنيين الذين سقطوا بفعل جبهة النصرة خلال الاشتباكات أو غير ذلك .

(3–3). قتلى من المدنيين بفعل قوات النظام: كل ما له علاقة بالضحايا المدنيين الذين سقطوا بفعل قوات النظام خلال القصف الجوي أو الصاروخي أو الاشتباكات .

(3 –4). قتلى من المدنيين بفعل قوات تنظيم الدولة: كل ما له علاقة بالضحايا المدنيين الذين سقطوا بفعل قوات تنظيم الدولة .

(3–5).قتلى من المدنيين بفعل الحصار : كل ما له علاقة بالضحايا المدنيين الذين سقطوا بسبب نقص المواد الغذائية أو الطبية بفعل الحصار المفروض على مخيم اليرموك .

(3 –6). قتلى من الناشطين (اعلاميين ، فرق طبية، فرق دفاع مدني) : أي شيء يتعلق بالناشطين المدنيين الاعلاميين او الفرق الطبية او فرق الدفاع المدني الذين سقطوا بفعل الأعمال الحربية خلال ازمة مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين في سوريا .

(3–7).قتلى وجرحى من المدنيين بفعل الاشتباكات : أي شيء يتعلق بالمدنيين الذين سقطوا بفعل الاشتباكات بين الاطراف المختلفة خلال ازمة مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين في سوريا .

(3 –8). المعتقلون في سجون النظام : أي شيء يتعلق بالمعتقلين المدنيين في سجون النظام .

(3 –9). المختطفون لدى تنظيم الدولة : أي شيء يتعلق بالمختطفين المدنيين لدى تنظيم الدولة.

(3 –10). توقف دخول المساعدات : كل ما يتعلق بتوقف دخول المساعدات الطبية والغذائية الى مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين في سوريا .

(3 –11). دعوات لدخول المساعدات : كل ما يتعلق بالدعوات لدخول المساعدات الغذائية والطبية الى مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين في سوريا .

(3 –12). حصار على مخيم اليرموك : كل ما يتعلق بالحصار المفروض على مخيم اليرموك وتبعاته الانسانية على المحاصرين المدنيين في المخيم .

(3 –13). دعوات لإقامة ممرات آمنة : ويشمل الدعوات لاقامة ممرات امنة تسهل خروج المدنيين المحاصرين والذين يعانون من الحصار .

(3 –14). الهجرة من سوريا : كل ما يتعلق بموضوع هجرة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا الى دول أوروبا بحثا عن ملاذ آمن والمعاناة التي يتعرضون لها أثناء هذه الهجرة .

(3 –15). النازحون من مخيم اليرموك : كل ما يشمل النازحين الفلسطينيين المهجرين من المخيم الى مناطق أكثر أمنا سواء في دمشق أو في مناطق سيطرة المعارضة السورية التي تعتبر أكثر أمنا من مخيم اليرموك .

(3 –16). مراكز الايواء : كل ما يتعلق بمراكز الايواء التي اعدت لاستقبال اللاجئين الفلسطينيين المهجرين من مخيم اليرموك سواء في دمشق أو في المناطق الخاضعة لسيطرة المعارضة والتي تعتبر أكثر أمنا من مخيم اليرموك .

(3 –17). معاناة اللاجئين : كل ما يتعلق بما يعانيه اللاجئون الفلسطينيون المحاصرون في مخيم اليرموك أو من يقطنون في مراكز الإيواء خارجه .

4. فئة اتجاه التغطية : وتعني الاتجاهات التي تم انتهاجها من قبل الموقعين (موقع قناة الجزيرة وموقع قناة الميادين) في تغطيتهما لأزمة مخيم اليرموك في سوريا ، وتشتمل على ثلاثة فئات فرعية هي :

(4 –1). مؤيد: وتعني ان يكون اتجاه المادة الاعلامية المنشورة في الموقع مؤيدا للنظام السوري .

(4 –2). معارض: ويعني أن يكون اتجاه المادة الاعلامية المنشورة في الموقع مؤيدا للمعارضة السورية.

(4 –3). محايد: بمعنى أن يدل اتجاه المادة الاعلامية المنشورة في الموقع على موقف بين الطرفين فلا يشيد بالمعارضة السورية ولا يشيد بالنظام السوري .

5. فئة وصف اطراف الصراع: وتعني الطريقة التي توصف بها الأطراف المتصارعة والمتشابكة في أزمة مخيم اليرموك في كلا الموقعين وتقسم الى ثلاث عشرة فئة فرعية وهي :

(5 –1). قوات النظام السوري : وهي القوات السورية التابعة للنظام السوري وهي تشكيلات نظامية ، وتستخدم هذه التسمية في وسائل الاعلام التي تطلق توصيفات محايدة على أطراف الصراع السوري .

(5 –2). قوات نظام الاسد: وهي القوات السورية التابعة للنظام السوري وهي تشكيلات نظامية ، وتستخدم هذه التسمية في وسائل الاعلام المؤيدة للمعارضة السورية.

(5 –3). الجيش النظامي السوري : وهي القوات السورية التابعة للنظام السوري وهي تشكيلات نظامية ، وتستخدم هذه التسمية في وسائل الاعلام المؤيدة للمعارضة السورية .

(5 –4). الجيش السوري : وهي القوات السورية التابعة للنظام السوري وهي تشكيلات نظامية ، وتستخدم هذه التسمية في وسائل الاعلام المؤيدة للنظام السوري الحالي .

(5 –5). ميليشيات النظام : وهي التشكيلات غير النظامية والتي تقوم بمهام دعم للقوات النظامية ، وتستخدم هذه التسمية في وسائل الاعلام المؤيدة للمعارضة السورية .

(5 –6). **قوات المعارضة:** وهي التشكيلات المقاتلة المعارضة للنظام السوري الحالي وتقوم بمهام قتالية ضد القوات النظامية السورية ، تضم فصائل وكتائب مختلفة الاتجاهات من الاسلامية الى العلمانية ، وتستخدم هذه التسمية وسائل الاعلام المحايدة في وصفها لأطراف الصراع السوري .

(5 –7). **الجماعات المسلحة** : وهي التشكيلات المقاتلة المعارضة للنظام السوري الحالي وتقوم بمهام قتالية ضد القوات النظامية السورية ، تضم فصائل وكتائب مختلفة الاتجاهات من الاسلامية الى العلمانية ، وتستخدم هذه التسمية وسائل الاعلام المؤيدة للنظام السوري .

(5 –8).**قوات الثوار**: وهي التشكيلات المقاتلة المعارضة للنظام السوري الحالي وتقوم بمهام قتالية ضد القوات النظامية السورية ، تضم فصائل وكتائب مختلفة الاتجاهات من الاسلامية الى العلمانية ، وتستخدم هذه التسمية وسائل الاعلام المؤيدة للمعارضة السورية .

(5 –9). **تنظيم الدولة الإسلامية:** وهو تنظيم يتبنى فكرا متطرفا ويدعي اقامة الخلافة الاسلامية وتستخدم هذه التسمية من قبل وسائل اعلام تطلق اوصافا محايدة على اطراف الصراع السوري .

(5 –10). **تنظيم داعش:** وهو تنظيم يتبنى فكرا متطرفا ويدعي اقامة الخلافة الاسلامية وتستخدم هذه التسمية من قبل وسائل اعلام معارضة للتنظيم .

(5 –11). **جبهة النصرة** : وهو تنظيم يتبنى فكرا جهاديا متطرف ويرتبط بتنظيم القاعدة ويعتبر الذراع العسكري له في سوريا علما انه في مراحل لاحقة قد تم تغيير اسم التنظيم الى جبهة فتح الشام لكن تسمية جبهة النصرة كانت هي السائدة في الوقت الذي تسلط هذه الدراسة الضوء عليه .

(5 –12). **الفصائل الفلسطينية (الموالية للنظام)** : وهي التنظيمات الفلسطينية الموالية للنظام السوري الحالي والتي تقاتل الى جانبه كقوات داعمة له والتي يطلق عليها اسم تحالف القوى واللجان الشعبية الفلسطينية وتضم فصائل فلسطينية مسلحة ابرزها "الجبهة الشعبية – القيادة العامة " و "فتح الانتفاضة".

(5 –13). فصائل فلسطينية وسورية معارضة : وهي الفصائل الفلسطينية والسورية المقاتلة و المعارضة للنظام السوري الحالي وتقوم بمهام قتالية ضد القوات النظامية السورية ، تضم فصائل وكتائب مختلفة الاتجاهات من الاسلامية الى العلمانية .

(5 –14). أكناف بيت المقدس : أكبر الفصائل التي كانت تسيطر على مخيم اليرموك وينسب الى التنظيم ارتباطه بحركة حماس على الرغم من نفي الحركة تبعية هذا التنظيم اليها .

(5 –15). أخرى: أي شيء يتعلق بفئة وصف أطراف الصراع في سوريا لم يذكر في الفئات السابقة .

ثانياً: فئات " كيف قيل" وتشمل الفئات الآتية.

6. مصادر المادة الاعلامية : وهي المصادر التي اعتمد عليها كلا الموقعين في نشرهم للأحداث الواقعة في مخيم اليرموك في سوريا خلال فترة الدراسة وتضم خمس فئات فرعية هي :

(6 –1). مراسلون : وهو اعتماد موقعي قناتي الجزيرة والميادين على مراسليهم في مخيم اليرموك ودمشق في نشرهم للأحداث .

(6 –2). وكالات انباء عالمية : وهو اعتماد موقعي قناتي الجزيرة والميادين على وكالات الانباء العالمية في نشرهم للاحداث الدائرة في مخيم اليرموك .

(6 –3). مصدر رسمي : وهو اعتماد موقعي قناتي الجزيرة والميادين على المصادر الرسمية السورية أو الفلسطينية في نشرهم للأحداث الدائرة في مخيم اليرموك .

(6 –4). شهود عيان : وهو اعتماد موقعي قناتي الجزيرة والميادين على شهود العيان في نشرهم للأحداث الدائرة في مخيم اليرموك .

(6 –5). مجهول : وهو اعتماد موقعي قناتي الجزيرة والميادين على اخبار مجهولة المصدر في تغطيتهما للاحداث الدائرة في مخيم اليرموك .

(6 –6). اخرى : وهو اعتماد موقعي قناتي الميادين والجزيرة على اخبار تنسب مصدرها الى "الميادين" و "الجزيرة" .

7. الأشكال الصحفية المستخدمة في تغطية موقعي الجزيرة والميادين لأزمة مخيم اليرموك :

وتعني شكل المادة الصحفية التي تم استخدامها في موقعي قناتي الجزيرة والميادين في اطار تغطيتهما الاعلامية لأزمة مخيم اليرموك في سوريا وتُقسم إلى خمس فئات فرعية هي:

(7 –1). خبر : وهو الذي يتناول أحد جوانب أزمة مخيم اليرموك ويحتوي على اجوبة للأسئلة الست .

(7 –2). تحقيق : وهو تناول جانب من جوانب أزمة مخيم اليرموك بشيء من الشرح والتفصيل وعرض الآراء ووجهات النظر والمعلومات بشكل موسع .

(7 –3). مقابلة : وهي مجموعة من الاسئلة تطرح على احدى الشخصيات الفاعلة على ساحة مخيم اليرموك سواء كان شخصا عسكريا أو قائدا ميدانيا أو ناشطا مدنيا أو إغاثيا وبأجوبته على تلك الأسئلة يقوم الموقع الالكتروني بتغطية جانب من جوانب أزمة مخيم اليرموك .

(7 –4). تقرير: عبارة عن عرض تفصيلي لحدث يخص أزمة مخيم اليرموك ويتصف هذا العرض بالموضوعية بهدف تسليط الضوء على هذه الأزمة واثارة فضول القارئ ليتابع أكثر عن الموضوع .

(7–5). **مقال** : وهو الفن الصحفي المستخدم بهدف الاجابة عن بعض التساؤلات وتغطية الاهتمامات المتعلقة بجانب من جوانب أزمة مخيم اليرموك ويميز المقال بأنه يأخذ شكل الموقع الذي ينشره ويتبع سياسات موقع القناة .

8.**عناصر الابراز** : وهي العناصر التي تستخدم في موقعي قناتي الجزيرة والميادين بهدف ابراز المادة الاعلامية المنشورة وتتكون من اربع فئات فرعية هي:

(8 –1). **صورة ايحائية:** ارفاق صورة تحتوي مضمونا ايحائيا مع المادة الاعلامية التي تغطي جانب من جوانب ازمة مخيم اليرموك .

(8 –2). **صورة ارشيفية** : ارفاق صورة مع المادة الاعلامية عن حدث سابق ولا ترتبط بالمادة ارتباطا مباشرا .

(8 –3). **صورة حقيقية** : ارفاق صورة من الحدث الذي تتحدث عنه المادة الاعلامية ويكون مرتبطا بها ارتباطا مباشرا .

(8 –4). **الأشكال التوضيحية:** وهي رسومات وأشكال تساعد على توضيح المادة الاعلامية بغية تغطية جانب من جوانب أزمة مخيم اليرموك بشكل أكبر .

(8 –5). **فيديوهات** : ارفاق فيديو مع المادة الاعلامية سواء كان تقريرا مصورا ، أو مادة فيلمية ترتبط بالحدث ارتباطا مباشرا .

(8 –5). **اخرى:** كل ما يتعلق بفئة عناصر الابراز لم يتم الاشارة له بالفئات السابقة .

صدق الأداة

لا يختلف مفهوم الصدق في تحليل المضمون عنه في البحث العلمي بشكل عام ، فالصدق " Validity "يعني أن يتمكن كشاف تحليل المضمون (استمارة التحليل) من قياس ما تم تصميم الكشاف لقياسه بدقة . (عبد العزيز، 2012 ، 274) (زغيب، 2009 ، 163) ولهذا الغرض تم وضع التعريفات لفئات التحليل وعرضت على مجموعة من الاساتذة والخبراء من أجل تحكيمها وتم اعتماد الشكل الأخير للكشاف بعد استيفاء جميع ملاحظاتهم وتوجيهاتهم (الملحق رقم 3) .

ثبات الأداة:

و يعرف بأنه "الدرجة التي يمكن أن تعطي فيه الأداة نتائج متشابهة في مختلف الأوقات".(النعيمي والبياتي وخليفة، 2015، 162)

وقام الباحث بإعادة الاختبار " Test retest method " والذي يُسمى ايضاً "ثبات الباحث مع نفسه" Intracoder Reliability " ، وذلك بتحليل جزء من العينة مرتين (بفارق زمني مدته شهر واحد في هذه الدراسة) ليتم بعد ذلك احتساب معامل الثبات اعتمادا على نتائج هاتين المرتين .
(زغيب، 2009 ، 163)

ومن أجل التحقق من ثبات الأداة ، تم القيام بتطبيق كشاف التحليل على جزء من عينة الدراسة مرتين، بفارق زمني مدته شهر واحد واستخراج معامل الثبات باستخدام معادلة هولستي وهي:

$$\text{معامل الثبات} = \frac{M \times 2}{2N+1N}$$

حيث إن M = عدد الفئات المتفق عليها في عملتي التحليل.

و N = مجموع فئات التحليل

1. تطبيق معادلة هولستي على نتائج إعادة الاختبار تحليل عينة قناة الجزيرة الالكتروني:

$$\%95.83 = \frac{69 \times 2}{72+72}$$

معامل الثبات لتحليل موقع قناة الجزيرة = 95.83%

2. تطبيق معادلة هولستي على نتائج إعادة الاختبار تحليل عينة من موقع قناة الميادين الالكتروني :

$$\%84.72 = \frac{61 \times 2}{75+75}$$

معامل الثبات لتحليل موقع الميادين الالكتروني = 84.72%

معامل الثبات العام للتحليل = (95.83+ 84.72) ÷ 2 = 90.28 %

وتعد نسبة الثبات هذه نسبة مرتفعة في مجال بحوث الدراسات الانسانية .

د. متغيرات الدراسة:

المتغيرات المستقلة:

- تتمثل المتغيرات المستقلة في هذه الدراسة في متغير واحد وهو : أزمة مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين في سوريا.

المتغيرات التابعة: تتمثل المتغيرات التابعة في هذه الدراسة متغيرين اثنين وهما:

1. التغطية الاعلامية لموقع الجزيرة نت (Aljazeera.net)
2. التغظية الاعلامية لموقع الميادين نت (almayadeen.net)

إجراءات الدراسة

1. قام الباحث بتحديد فكرة الدراسة ، ليحدد بعدها عنوان الموضوع بالصيغة الآتية " التغطية الاعلامية لموقعي قناتي الجزيرة والميادين لأزمة مخيم اليرموك – دراسة تحليلية " و تم صياغة مشكلة الدراسة بعد ذلك .
2. تم البحث في الأدب النظري حول الموضوع بشكل مكثف وذلك من خلال دراسة النظريات الاعلامية التي يمكن من خلالها تكوين مسار علمي لمعالجة مشكلة الدراسة ، ليتم الاعتماد بعد ذلك على نظريتي "ترتيب الأولويات" و "الاطر الاعلامية " .

3. العودة الى الدراسات والابحاث السابقة التي تعالج مواضيع قريبة من موضوع الدراسة ، وذلك بغية الاطلاع على المناهج والأدوات التي اعتمدتها هذه الدراسات ، والنتائج التي تم الوصول اليها للاستفادة منها في الدراسة الحالية .
4. تكوين فكرة أولية بعد الاطلاع على بعض ما تم نشره في الموقعين "عينة الدراسة" وذلك في الفترة الزمنية الخاصة بالدراسة .
5. اعداد أداة الدراسة "كشاف التحليل" ومن ثم قياس صدق الأداة، واختبار ثباتها بعد ذلك .
6. وسيتم حصر عينة الدراسة، ثم اخضاعها للتحليل الكمي والكيفي وفق استمارة التحليل، ومعالجتها احصائيا بالطرق المناسبة، والخروج بعد ذلك بنتائج الدراسة.
7. تبعا للنتائج التي سيتم استخلاصها من الدراسة، سيتم وضع التوصيات التي يمكن ان تحمل فائدة فيما يخص موضوع الدراسة، سواء في الجانب البحثي أو العملي

هـ. المعالجة الإحصائية:

تم جمع البيانات وترتيبها ومن ثم إدخالها إلى الحاسوب ومعالجتها بحزمة برامج الإحصاء للعلوم الاجتماعية "SPSS" بهدف استخراج النتائج الخاصة بتحليل المضمون وهي التكرارات والنسب المئوية لفئات التحليل، من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة والوصول إلى نتائجها الدراسة، وتطبيق معادلة (هولستي) للتحقق من ثبات كشاف الترميز "أداة الدراسة".

الفصل الرابع:

نتائج الدراسة

تم القيام بتحليل المضامين لموقعي قناتي الجزيرة والميادين وتم استخراج التكرارات والنسب المئوية بهدف الاجابة عن اسئلة الدراسة الموسومة بعنوان " التغطية الاعلامية لأزمة مخيم اليرموك في موقعي قناتي الجزيرة والميادين – دراسة تحليلية " فخرجت الدراسة بالنتائج التالية:

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ماهي الاطر الاعلامية التي اعتمد عليها الموقعان خلال تغطيتهما لأزمة مخيم اليرموك ؟

وبهدف الاجابة عن هذا التساؤل فقد تم استخراج التكرارات والنسب المئوية للفئات الرئيسية والفئات الفرعية للأطر التي تم الاعتماد عليها في التغطية ، كما هو موضح في الجدول رقم (1) والجدول رقم (2) والجدول رقم (3) والجدول رقم (4) .

الجدول رقم (1)

التكرارات والنسب المئوية لفئات الاطر التي تم الاعتماد عليها في موقعي قناتي الجزيرة والميادين

وبهدف الاجابة عن هذا التساؤل فقد تم استخراج التكرارات والنسب المئوية للفئات الرئيسية والفئات الفرعية للأطر التي تم الاعتماد عليها في التغطية ، كما هو موضح في الجدول رقم (1) والجدول رقم (2) والجدول رقم (3) والجدول رقم (4) .

الجدول رقم (1)

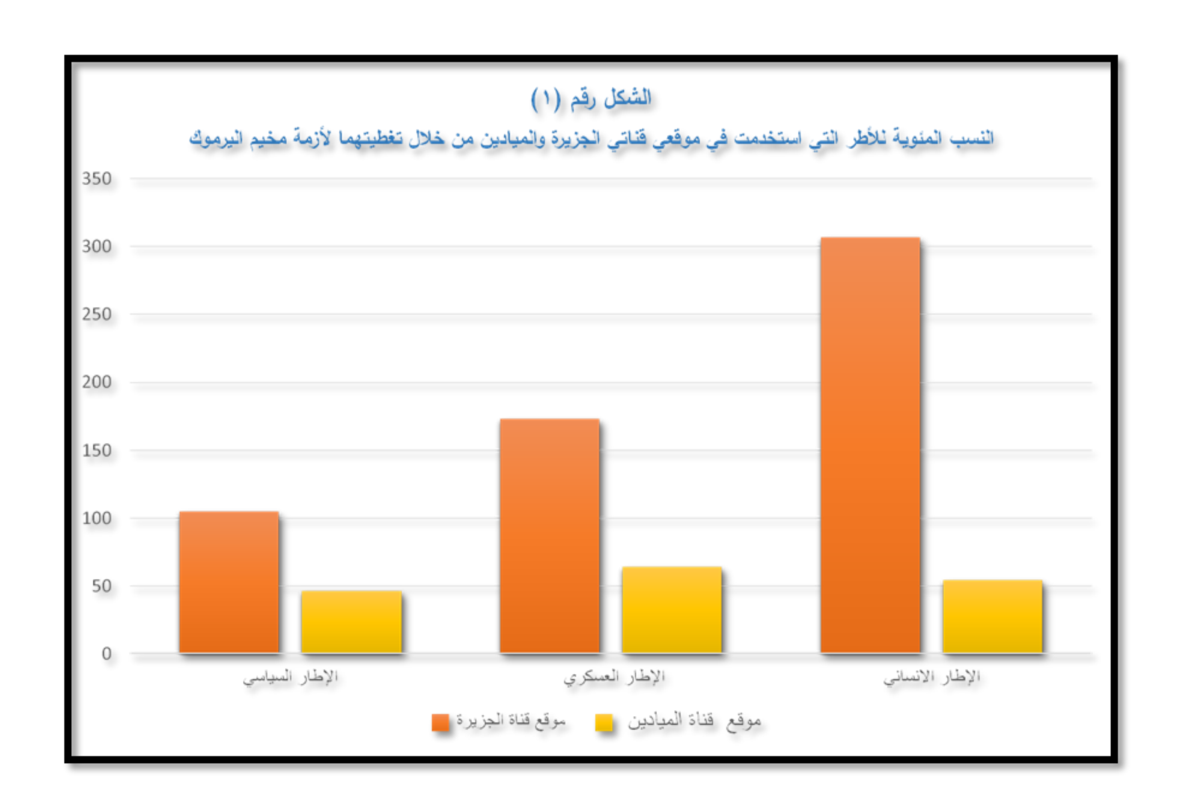
التكرارات والنسب المئوية لفئات الاطر التي تم الاعتماد عليها في موقعي قناتي الجزيرة والميادين

ت	الفئات الفرعية	موقع الجزيرة			موقع الميادين		
		التكرار	النسبة%	المرتبة	التكرار	النسبة %	المرتبة
1	الإطار السياسي	105	17.95%	3	46	28.05%	3
2	الإطار العسكري	173	29.57%	2	64	39.02%	1
3	الإطار الانساني	307	52.48%	1	54	32.93%	2
4	المجموع	585	%100		164	%100	

ويوضح الجدول رقم (1) التكرار والنسب المئوية لأبرز الأطر التي استخدمت في موقعي قناتي الجزيرة والميادين من خلال تغطيتهما لأزمة مخيم اليرموك ، وفئة الإطار الإنساني جاءت بالمرتبة الأولى في تغطية موقع قناة الجزيرة لأزمة مخيم اليرموك ، بنسبة قدرها 52,48% من مجموع الأطر التي تناولها الموقع فيما يخص أزمة مخيم اليرموك ، فيما حل الإطار العسكري بالمرتبة الثانية بنسبة قدرها 29.57%، وكان في المرتبة الثالثة الإطار السياسي بنسبة قدرها 17.95%.

ويبين لنا الجدول رقم (1) أن الإطار العسكري حل بالمرتبة الأولى في تغطية موقع قناة الميادين لأزمة مخيم اليرموك ، بنسبة قدرها 39.02%، وجاء الإطار الإنساني بالمرتبة الثانية بنسبة قدرها 32.93%، أما الاطار السياسي حل بالمرتبة الثالثة بنسبة قدرها 28.02%.

والشكل رقم (1) يوضح النسب المئوية للأطر التي استخدمت في موقعي قناتي الجزيرة والميادين من خلال تغطيتهما لأزمة مخيم اليرموك.



ويبين الجدول رقم (2) التكرارات والنسب المئوية للفئات الفرعية لفئة الإطار السياسي التي تم اعتمادها في موقعي قناتي الجزيرة والميادين من خلال تغطيتهما لأزمة مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين في سوريا .

الجدول رقم (2)

التكرارات والنسب المئوية لفئة الاطار السياسي

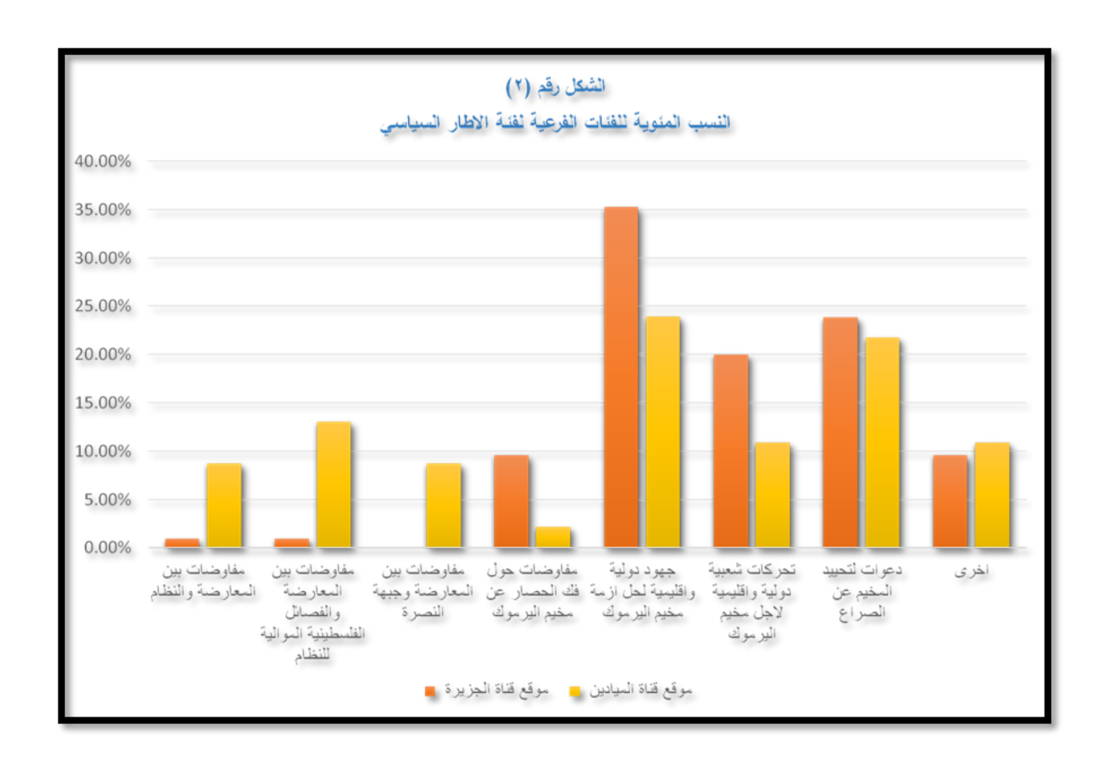
ت	الفئات الفرعية	موقع قناة الجزيرة			موقع قناة الميادين		
		التكرار	النسبة%	المرتبة	التكرار	النسبة %	المرتبة
1	مفاوضات بين المعارضة والنظام	1	0.95%	5	4	8.70%	5
2	مفاوضات بين المعارضة والفصائل الفلسطينية(الموالية للنظام)	1	0.95%	5	6	13.4%	3
3	مفاوضات بين المعارضة وجبهة النصرة	—	—	—	4	8.70%	5
4	مفاوضات حول فك الحصار عن مخيم اليرموك	10	%9.52	4	1	%2.17	6
5	جهود دولية وإقليمية لحل أزمة مخيم اليرموك	37	%35.24	1	11	%23.91	1
6	تحركات شعبية دولية وإقليمية لحل أزمة مخيم اليرموك	21	%20.00	3	5	%10.87	4
7	دعوات لتحييد	25	%23.81	2	10	21.74	2

	المخيم						
8	اخرى	10	%9.52	4	5	%10.87	4
9	المجموع	105	%100		46	%100	

ويبين الجدول رقم (2) أن فئة الجهود الدولية والاقليمية لحل أزمة مخيم اليرموك جاءت بالمرتبة الأولى في بالنسبة للفئات الفرعية لفئة الإطار العسكري في تغطية موقع الجزيرة الالكتروني لأزمة مخيم اليرموك بنسبة 35.24%، وحلت فئة الدعوات لتحييد المخيم بالمرتبة الثانية بنسبة قدرها 23.81%، ثم فئة التحركات الشعبية الدولية والاقليمية من أجل مخيم اليرموك بنسبة قدرها 20.00%، ثم فئتي المفاوضات حول فك الحصار عن مخيم اليرموك و اخرى كانتا بالمرتبة الرابعة بنسبة قدرها 9.52%، ثم فئتي المفاوضات بين المعارضة والنظام والمفاوضات بين المعارضة والفصائل الفلسطينية (الموالية للنظام) بنسبة وقدرها 0.95% ،أما فئة المفاوضات بين المعارضة وجبهة النصرة فلم يكن لها أي تكرار على موقع قناة الجزيرة .

و بما يخص الفئات الفرعية لفئة الإطار السياسي في تغطية موقع قناة الميادين لأزمة مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين فجاءت فئة الجهود الدولية والاقليمية لحل أزمة مخيم اليرموك بالمرتبة الأولى بنسبة 23.91%، وحلت فئة الدعوات لتحييد المخيم في المرتبة الثانية بنسبة 21.74%، زبعدها فئة المفاوضات بين المعارضة والفصائل الفلسطينية (الموالية للنظام) بنسبة 13.04%، ثم فئتي التحركات الشعبية الدولية والاقليمية من أجل مخيم اليرموك واخرى بنسبة 10.87%، لتأتي فئة المفاوضات بين المعارضة وجبهة النصرة أخيرا بنسبة 8.70%.

والشكل رقم (2) يوضح النسب المئوية للفئات الفرعية لفئة الإطار السياسي التي اعتمدها موقعي قناتي الجزيرة والميادين في تغطيتهما لأزمة مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين.



ويبين الجدول رقم (3) التكرارات والنسب المئوية للفئات الفرعية لفئة الإطار العسكري التي تم اعتمادها في موقعي قناتي الجزيرة والميادين من خلال تغطيتهما لأزمة مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين في سوريا .

الجدول رقم (3)

التكرارات والنسب المئوية للفئات الفرعية لفئة الإطار الميداني (العسكري)

ت	الفئات الفرعية	موقع قناة الجزيرة			موقع قناة الميادين		
		التكرار	النسبة%	المرتبة	التكرار	النسبة %	المرتبة
1	التقدم الميداني للنظام على حساب المعارضة	—	—	—	4	%6.25	6
2	التقدم الميداني للنظام على حساب تنظيم الدولة الإسلامية	4	%2.31	6	8	%12.50	4
3	التقدم الميداني للمعارضة على حساب النظام	3	%1.73	7	—	—	—
4	التقدم الميداني للمعارضة على حساب تنظيم الدولة	11	%6.30	4	3	%4.69	7

5	التقدم الميداني لتنظيم الدولة على حساب النظام	3	%1.73	7	—	—	—
6	التقدم الميداني لتنظيم الدولة على حساب المعارضة	32	%18.50	2	14	%21.88	1
7	التقدم الميداني لجبهة النصرة على حساب المعارضة	3	%1.73	7	5	%7.81	5
8	التقدم الميداني للمعارضة على حساب جبهة النصرة	4	%2.31	6	1	%1.56	8
9	الحل العسكري	4	%2.31	6	12	%18.57	2
10	قصف على مخيم اليرموك	76	%43.93	1	5	%7.81	5
11	سيطرة تنظيم الدولة الاسلامية على مخيم	24	%13.87	3	11	%17.19	3

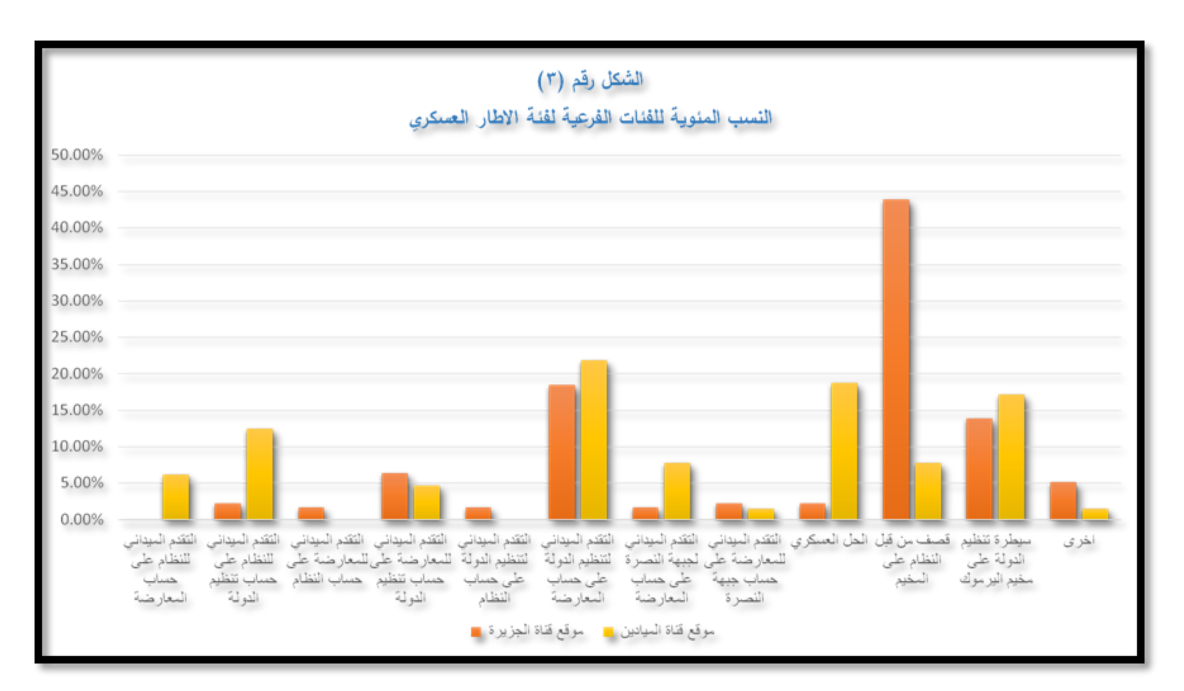
	اليرموك						
12	أخرى	9	%5.20	5	1	%1.56	8
13	المجموع	173	%100		64	%100	

ويبين الجدول رقم (3) أن فئة القصف على مخيم اليرموك جاءت بالمرتبة الأولى ضمن الفئات الفرعية لفئة الإطار العسكري في تغطية موقع الجزيرة الالكتروني لأزمة مخيم اليرموك بنسبة قدرها 43.93% ، وحلت فئة التقدم الميداني لتنظيم الدولة على حساب المعارضة بالمرتبة الثانية بنسبة قدرها 18.50%، وكانت فئة سيطرة تنظيم الدولة على مخيم اليرموك بالمرتبة الثالثة بنسبة قدرها 13.87%، ثم فئة التقدم الميداني للمعارضة على حساب تنظيم الدولة بنسبة قدرها 6.30%، ثم فئة أخرى بنسبة 5.20%، ثم جاءت فئات التقدم الميداني للنظام على حساب تنظيم الدولة والتقدم الميداني للمعارضة على حساب جبهة النصرة والحل العسكري بنسبة 2.31% لكل منها ، ثم فئات التقدم الميداني للمعارضة على حساب النظام والتقدم الميداني لتنظيم الدولة على حساب النظام و التقدم الميداني لجبهة النصرة على حساب المعارضة في المرتبة الاخيرة بنسبة بلغت 1.73% ، ولم تسجل فئة التقدم العسكري للنظام على حساب المعارضة أي تكرار في تغطية موقع الجزيرة لأزمة مخيم اليرموك .

أما فيما يخص الفئات الفرعية لفئة الإطار العسكري في تغطية موقع قناة الميادين الالكتروني لأزمة مخيم اليرموك حصلت فئة التقدم الميداني لتنظيم الدولة على حساب المعارضة على المرتبة الأولى بنسبة 21.88%، وكانت المرتبة الثانية لفئة الحل العسكري بنسبة 18.75%، ثم فئة سيطرة تنظيم الدولة على مخيم اليرموك بنسبة 17.19%، وفئة التقدم الميداني للنظام على

حساب تنظيم الدولة بنسبة 12.50% ،ثم فئتي قصف على مخيم اليرموك و التقدم الميداني لجبهة النصرة على حساب المعارضة بنسبة 7.81% ، ثم فئة التقدم العسكري للنظام على حساب المعارضة بنسبة 6.25% ،ثم فئة التقدم الميداني للمعارضة على حساب تنظيم الدولة بنسبة 4.69% ، وجاءت فئتي التقدم الميداني للمعارضة على حساب جبهة النصرة واخرى بالمرتبة الاخيرة بنسبة 1.56% ، فيما لم تسجل فئتا التقدم الميداني للمعارضة على حساب النظام والتقدم الميداني لتنظيم الدولة على حساب النظام أي تكرار على موقع قناة الميادين خلال تغطيتها لأزم مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين في سوريا .

والشكل رقم (3) يوضح النسب المئوية للفئات الفرعية لفئة الإطار العسكري التي اعتمدت في موقعي قناتي الجزيرة والميادين خلال تغطيتهما لأزمة مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين.



الجدول رقم (4) يوضح التكرار والنسب المئوية للفئات الفرعية لفئة الإطار الإنساني التي اعتمدت في موقعي قناتي الجزيرة والميادين خلال تغطيتهما لأزمة مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين في سوريا .

الجدول رقم (4)

التكرارات والنسب المئوية للفئات الفرعية لفئة الإطار الانساني

ت	الفئات الفرعية	موقع قناة الجزيرة			موقع قناة الميادين		
		التكرار	النسبة%	المرتبة	التكرار	النسبة %	المرتبة
1	تراجع الوضع الانساني	31	%10.10	4	3	%5.56	5
2	قتلى من المدنيين بفعل جبهة النصرة	—	—	—	4	%7.41	4
3	قتلى من المدنيين بفعل قوات النظام	12	%3.91	10	—	—	—
4	قتلى من المدنيين بفعل قوات تنظيم الدولة	13	%4.23	9	6	%11.11	3
5	قتلى من المدنيين بفعل الحصار	12	%3.91	10	---	—	—
6	قتلى من الناشطين (اعلاميين ، فرق طبية ، فرق دفاع مدني)	3	%0.98	14	1	%1.85	7
7	قتلى وجرحى من المدنيين بفعل	16	%5.21	8	—	—	—

	الاشتباكات						
8	معتقلون في سجون النظام	3	%0.98	14	—	—	—
9	مختطفون لدى تنظيم الدولة	6	%1.95	13	1	%1.85	7
10	توقف دخول المساعدات	7	%2.28	12	1	%1.85	7
11	دعوات لدخول المساعدات	25	%8.14	6	7	%12.96	2
12	الحصار على مخيم اليرموك	49	%15.96	1	6	%11.11	3
13	دعوات لإقامة ممرات آمنة	17	%5.54	7	4	%7.41	4
14	الهجرة من سوريا	27	%8.79	5	2	%3.70	6
15	النازحون	41	%13.36	2	4	%7.41	4
16	مراكز الايواء	8	%2.61	11	3	%5.56	5
17	معاناة اللاجئين	37	%12.05	3	12	%22.22	1
18	المجموع	307	%100		54	%100	

بالعودة للجدول رقم (4) يتضح الترتيب التالي للفئات الفرعية لفئة الاطار الانساني في موقع قناة الجزيرة الالكتروني :

حلت بالمرتبة الأولى فئة الحصار على مخيم اليرموك بنسبة 15.96%، فيما جاءت فئة النازحون من مخيم اليرموك بالمرتبة الثانية بنسبة 13.36%، ثم فئة معاناة اللاجئين بالمرتبة الثالثة بنسبة 12.05%، وبعدها فئة تراجع الوضع الانساني بنسبة 10.10%، ثم فئة الهجرة من سوريا بنسبة 8.79% ، ثم فئة دعوات لدخول المساعدات بنسبة 8.14% ، وبعدها فئة دعوات لاقامة ممرات آمنة بنسبة 5.54% ، ثم فئة قتلى وجرحى بفعل الاشتباكات بنسبة 5.21% ، ثم فئة قتلى من المدنيين بفعل قوات تنظيم الدولة بنسبة 4.23% ، ثم فئات قتلى من المدنيين بفعل الحصار وقتلى من المدنيين بفعل قوات النظام بنسبة 3.91% ، بعدها فئة مراكز الايواء بنسبة 2.61% ، ثم فئة توقف دخول المساعدات بنسبة 2.28% ، ثم فئة مختطفون لدى تنظيم الدولة بنسبة 1.95% ، وبالمرتبة الأخيرة فئات قتلى من الناشطين المدنيين و معتقلون في سجون النظام بنسبة 0.98% ، ولم تسجل فئة قتلى من المدنيين بفعل جبهة النصرة أي تكرار على موقع الجزيرة.

أما فيما يخص الفئات الفرعية لفئة الإطار الإنساني في تغطية موقع قناة الميادين الالكتروني لأزمة مخيم اليرموك ، فحلت فئة معاناة اللاجئين بالمرتبة الأولى بنسبة 22.22%، و في المرتبة الثانية دعوات لدخول المساعدات بنسبة 12.96%، ثم فئات الحصار على مخيم اليرموك وقتلى من المدنيين بفعل قوات تنظيم الدولة بنسبة 11.11%، ثم فئات دعوات لاقامة ممرات آمنة و قتلى من المدنيين بفعل جبهة النصرة والنازحون من مخيم اليرموك بنسبة 7.41% ، بعدها فئات مراكز الايواء و تراجع الوضع الانساني بنسبة 5.56%، ثم فئة الهجرة من سوريا

بنسبة 3.70% ، وفي بالمرتبة الأخيرة فئات توقف دخول المساعدات و مختطفون لدى تنظيم الدولة و قتلى من الناشطين بنسبة 1.85%، ولم تسجل فئات قتلى من المدنيين بفعل قوات النظام وقتلى من المدنيين بفعل الحصار و قتلى وجرحى من المدنيين بفعل الاشتباكات و معتقلون في سجون النظام أي تكرارات على موقع قناة الميادين الالكتروني خلال تغطيتها لأزمة مخيم اليرموك.

والشكل رقم (4) يوضح النسب المئوية للفئات الفرعية لفئة الإطار الإنساني التي اعتمد عليها موقعي قناتي الجزيرة والميادين في تغطيتهما لأزمة مخيم اليرموك .



ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني : ما هي اتجاهات الموقعين في تغطيتهما لأزمة مخيم اليرموك؟

وبهدف الاجابة عن هذا التساؤل تم استخراج التكرارات والنسب المئوية لاتجاهات التغطية التي اعتمدها موقعي قناتي الجزيرة والميادين خلال تغطيتهما لأزمة مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين في سوريا ، ويمثل الجدول رقم (5) مجموع التكرارات للاتجاه العام للتغطية في موقعي قناتي الجزيرة والميادين .

الجدول رقم (5)

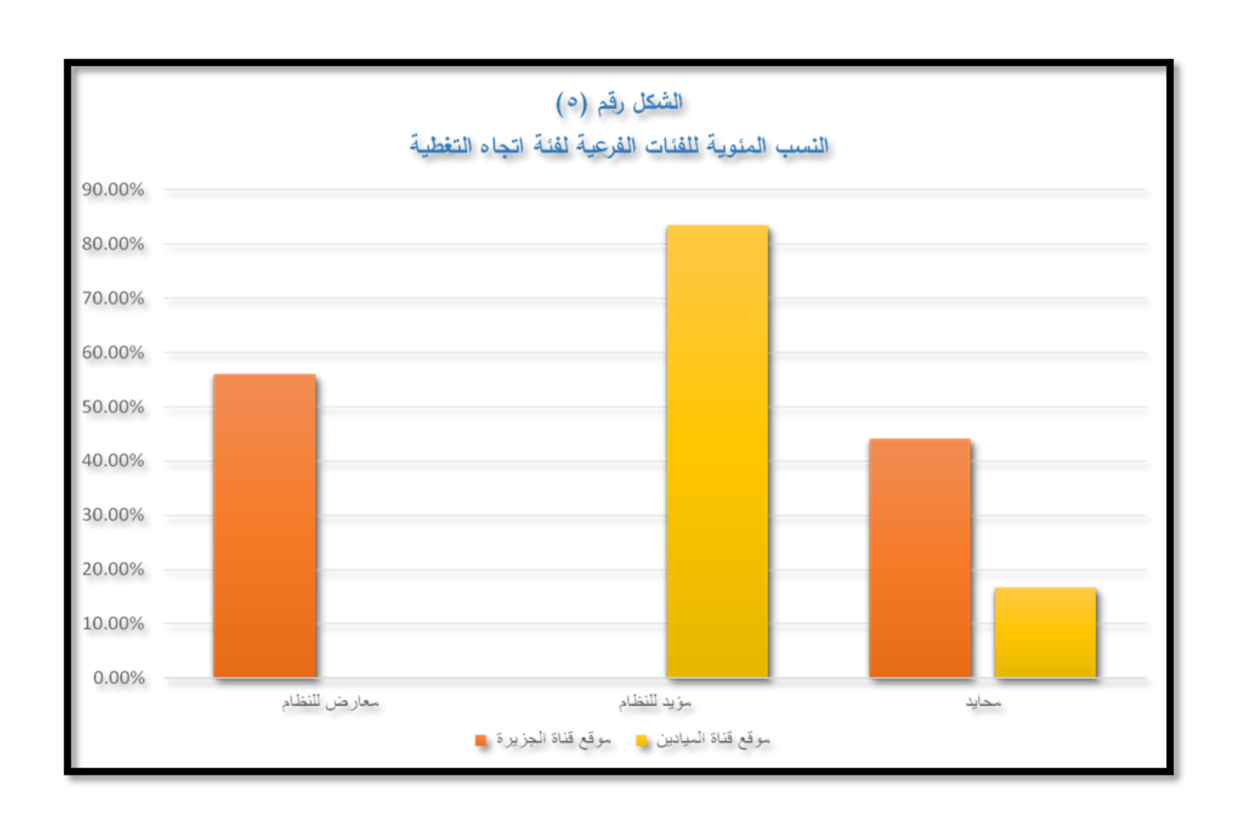
مجموع التكرارات والنسب المئوية الاتجاه العام للتغطية

ت	الفئات الفرعية	موقع قناة الجزيرة			موقع قناة الميادين		
		التكرار	النسبة%	المرتبة	التكرار	النسبة %	المرتبة
1	معارض للنظام	66	%55.93	1	__	__	
2	مؤيد للنظام	__		__	25	%83.33	1
3	محايد	52	%44.07	2	5	%16.67	2
4	المجموع	118	%100		30	%100	

وكما يتبين من الجدول السابق فقد جاءت فئة معارض للنظام بالمرتبة الاولى في تغطية موقع قناة الجزيرة الالكتروني خلال تناولها لأزمة مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين في سوريا بنسبة قدرها 55.93% ، بينما حلت فئة محايد في المرتبة الثانية بنسبة قدرها 44.07% ، ولم تسجل فئة مؤيد للنظام أي تكرار .

أما بالنسبة لموقع الميادين الالكتروني فقد حلت فئة مؤيد للنظام بالمرتبة الاولى خلال تغطية الموقع لأزمة مخيم اليرموك بنسبة قدرها 83.33% ، بينما جاءت فئة محايد بالمرتبة الثانية بنسبة قدرها 16.67% ، ولم تسجل فئة معارض للنظام أي تكرار .

والشكل رقم (5) يوضح النسب المئوية للفئات الفرعية لفئة اتجاه التغطية التي تم اعتمادها في الموقعين خلال تناولهما لأزمة مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين في سوريا .



ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث : كيف وصفت اطراف الصراع في الموقعين خلال تغطيتهما لأزمة مخيم اليرموك ؟

بهدف الاجابة عن هذا السؤال فقد تم استخراج التكرارات والنسب المئوية للفئات الفرعية لفئة وصف أطراف الصراع التي تم اعتمادها في موقعي قناتي الجزيرة والميادين خلال تناولهما لأزمة مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين في سوريا كما هو موضح بالجدول رقم (6) .

جدول رقم (6)

التكرارات والنسب المئوية للفئات الفرعية لفئة وصف أطراف الصراع

ت	الفئات الفرعية	موقع قناة الجزيرة			موقع قناة الميادين		
		التكرار	النسبة%	المرتبة	التكرار	النسبة %	المرتبة
1	قوات النظام السوري	59	%21.22	2	—	—	
2	قوات نظام الاسد	7	%2.52	7	—	—	
3	الجيش النظامي السوري	4	%1.44	10	—	—	
4	الجيش السوري	—	—		9	%9.38	4
5	ميليشيات النظام	8	%2.88	6	—	—	
6	قوات المعارضة	4	%1.44	10	—	—	
7	الجماعات المسلحة	—	—		3	%3.13	6
8	قوات الثوار	6	%2.16	8	—	—	
9	تنظيم الدولة الاسلامية	76	%27.34	1	—	—	
10	تنظيم داعش	—	—		29	%30.21	1

11	جبهة النصرة	28	%10.07	4	17	%17.71	2
12	الفصائل الفلسطينية (الموالية للنظام)	22	%7.91	5	13	%13.54	3
13	فصائل فلسطينية وسورية معارضة	5	%1.80	9	—	___	
14	أكناف بيت المقدس	31	%11.15	3	17	%17.71	2
15	اخرى	28	%10.07	4	8	%8.33	5
	المجموع	278	%100		96	%100	

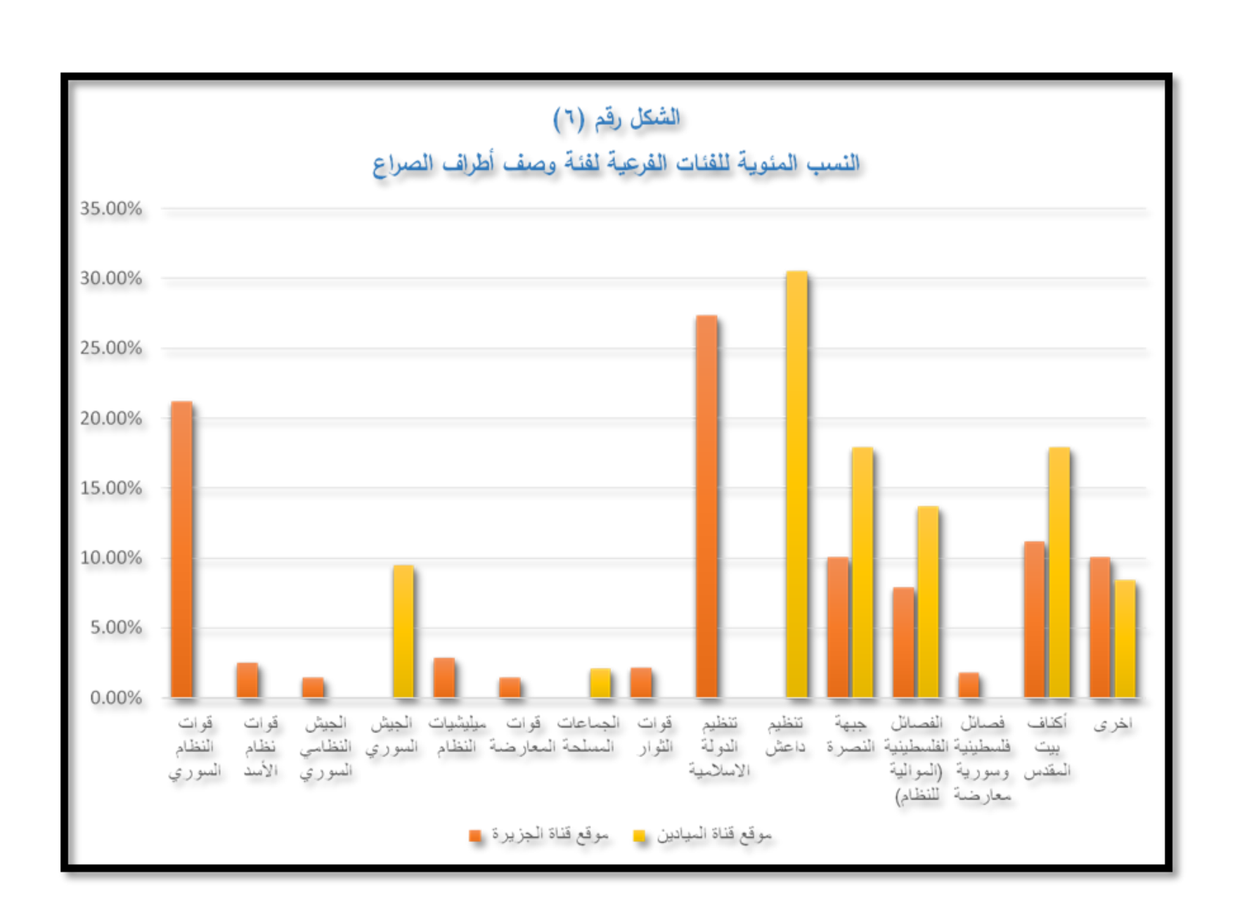
وبالعودة للجدول رقم (6) يتبين أن الفئات الفرعية لفئة وصف أطراف الصراع في موقع قناة الجزيرة الالكتروني خلال تغطيته لأزمة مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين كان ترتيبها كالتالي :

حلت فئة تنظيم الدولة الاسلامية بالمرتبة الاولى بنسبة 27.34%، فيما جاءت فئة قوات النظام السوري بالمرتبة الثانية بنسبة 21.22%، ثم فئة أكناف بيت المقدس بنسبة 11.15%، ثم فئات جبهة النصرة و أخرى بنسبة 10.07%، ثم فئة الفصائل الفلسطينية (الموالية للنظام) بنسبة 7.91%، ثم فئة ميليشيات النظام بنسبة 2.88%،ثم فئة قوات نظام الأسد بنسبة 2.52% ، ثم فئة قوات الثوار بنسبة 2.16%، وبعدها فئة فصائل فلسطينية وسورية معارضة بنسبة 1.80% ، وبالمرتبة الأخيرة فئات قوات المعارضة والجيش النظامي السوري بنسبة 1.44%.

أما فيما يخص الفئات الفرعية لفئة وصف أطراف الصراع التي اعتمد عليها في موقع قناة الميادين خلال تناولها لأزمة مخيم اليرموك فكانت فئة تنظيم داعش بالمرتبة الأولى بنسبة 30.21%، وجاءت بالمرتبة الثانية فئات جبهة النصرة واكناف بيت المقدس بنسبة 17.71%، ثم فئة الفصائل الفلسطينية (الموالية للنظام) بنسبة 13.54%، ثم فئة الجيش السوري بنسبة 9.38%،

ثم فئة اخرى بنسبة 8.33%، وكانت فئة الجماعات المسلحة في المرتبة الاخيرة بنسبة 3.13% ، فيما لم يرد أي تكرار لفئات قوات النظام السوري و قوات نظام الأسد و الجيش النظامي السوري ولا لفئات ميليشيات النظام وقوات المعارضة وقوات الثوار وتنظيم الدولة الاسلامية وفصائل فلسطينية وسورية معارضة .

والشكل رقم (6) يوضح النسب المئوية للفئات الفرعية لفئة وصف أطراف الصراع التي اعتمد عليها في موقعي قناتي الجزيرة والميادين خلال تناولهما لأزمة مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين في سوريا .



رابعاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع : ما مصادر معلومات الموقعين في تغطيتهما الاعلامية لأزمة مخيم اليرموك ؟

بهدف الاجابة عن هذا السؤال فقد تم استخراج التكرارات والنسب المئوية للفئات الفرعية لفئة مصادر المادة الاعلامية التي تم الاعتماد عليها في موقعي قناتي الجزيرة والميادين خلال تغطيتهما الاعلامية لأزمة مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين في سوريا كما هو موضح بالجدول رقم (7)

الجدول رقم (7)

مجموع التكرارات والنسب المئوية للفئات الفرعية لفئة مصادر المعلومة

	الفئات الفرعية	موقع قناة الجزيرة			موقع قناة الميادين		
		التكرار	النسبة%	المرتبة	التكرار	النسبة %	المرتبة
1	مراسلون	4	%3.39	4	4	%13.33	3
2	وكالات أنباء	52	%44.07	2	1	%3.33	4
3	مصدر رسمي	__	__	__	4	%13.33	3
4	شهود عيان	4	%3.39	4	1	%3.33	4
5	مجهول	5	%4.24	3	6	%20.00	2
6	اخرى	53	%44.92	1	14	%46.67	1
	المجموع	118	%100		30	%100	

وبالنظر للجدول رقم (7) يتبين أن الفئات الفرعية لفئة مصادر المادة الاعلامية في موقع قناة الجزيرة الالكتروني خلال تغطيته لأزمة مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين كان ترتيبها كالتالي:

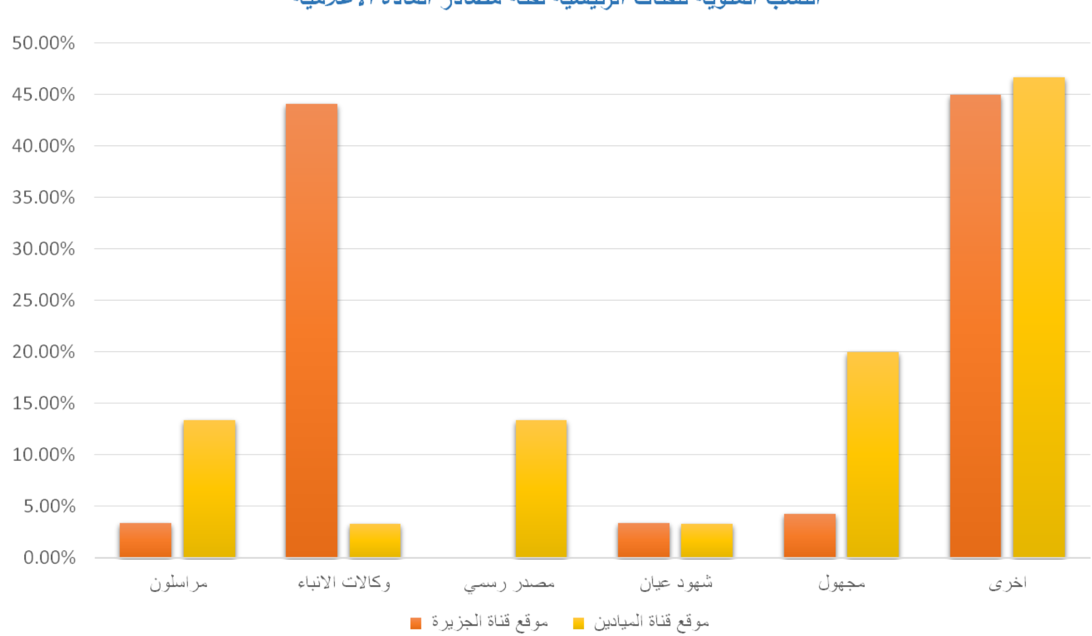
حلت فئة اخرى بالمرتبة الاولى بنسبة 44.92%، فيما جاءت فئة وكالات انباء بالمرتبة الثانية بنسبة 44.07%، ثم فئة مجهول بنسبة 4.24%، وجاءت فئات مراسلون وشهود عيان في المرتبة الاخيرة بنسبة 3.39% .

أما فيما يخص الفئات الفرعية لفئة مصادر المادة الاعلامية التي اعتمد عليها موقع قناة الميادين خلال تناوله لأزمة مخيم اليرموك فحلت فئة اخرى بالمرتبة الأولى بنسبة 46.67%، وجاءت بالمرتبة الثانية فئة مجهول بنسبة 20.00%، ثم فئات مراسلون ومصدر رسمي بنسبة 13.33%، وفي المرتبة الأخيرة فئات وكالات وشهود عيان بنسبة بلغت 3.33% .

والشكل رقم (7) يوضح النسب المئوية للفئات الفرعية لفئة مصادر المادة الاعلامية التي تم الاعتماد عليها في موقعي قناتي الجزيرة والميادين خلال تناولهما لأزمة مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين في سوريا .

شكل رقم (٧)

النسب المئوية للفئات الرئيسية لفئة مصادر المادة الاعلامية



خامساً: النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس : ما الأشكال الصحفية التي استخدمت في الموقعين خلال تغطيتهما لأزمة مخيم اليرموك ؟

بغية الاجابة عن هذا السؤال فقد تم استخراج التكرارات والنسب المئوية للفئات الفرعية لفئة الأنواع الصحفية المستخدمة في موقعي قناتي الجزيرة والميادين خلال تغطيتهما الاعلامية لأزمة مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين في سوريا كما هو موضح بالجدول رقم (8) .

الجدول رقم (8)

مجموع التكرارات والنسب المئوية للفئات الفرعية لفئة الأشكال الصحفية المستخدمة في تغطية موقعي الجزيرة والميادين لأزمة مخيم اليرموك

ت	الفئات الفرعية	موقع قناة الجزيرة			موقع قناة الميادين		
		التكرار	النسبة%	المرتبة	التكرار	النسبة %	المرتبة
1	خبر	58	%49.15	1	14	%46.67	1
2	تحقيق	4	%3.39	5	1	%3.33	4
3	مقابلة	6	%5.08	4	6	%20.00	3
4	تقرير	33	%27.79	2	9	%30.00	2
5	مقال	17	%14.41	3	__	___	
	المجموع	118	%100		30	%100	

يستخلص من قراءة نتائج الجدول رقم (8) أن الفئات الفرعية لفئة الانواع الصحفية المستخدمة في موقع قناة الجزيرة الالكتروني خلال تغطيته لأزمة مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين كان ترتيبها كالتالي :

حلت فئة خبر بالمرتبة الاولى بنسبة 49.15%، فيما جاءت فئة تقرير بالمرتبة الثانية بنسبة 27.97%، ثم فئة مقال بنسبة 14.41%، وبعدها فئة مقابلة بنسبة 5.08% ، وجاءت فئة تحقيق في المرتبة الاخيرة بنسبة 3.39% .

أما فيما يخص الفئات الفرعية لفئة الأنواع الصحفية التي اعتمد عليها موقع قناة الميادين خلال تناوله لأزمة مخيم اليرموك فحلت فئة خبر بالمرتبة الأولى بنسبة 46.67%، وجاءت بالمرتبة الثانية فئة تقرير بنسبة 30.00%، واحتلت فئة مقابلة المرتبة الثالثة بنسبة 20.00% ،

لتأتي فئة تحقيق في المرتبة الأخيرة بنسبة 3.33% ، وفئة مقال لم تسجل أي تكرار في موقع الميادين الالكتروني خلال تغطيته لأزمة مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين في سوريا .

والشكل رقم (8) يوضح النسب المئوية للفئات الفرعية لفئة الأنواع الصحفية التي تم استخدامها في موقعي قناتي الجزيرة والميادين خلال تناولهما لأزمة مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين في سوريا .



سادساً: النتائج المتعلقة بالسؤال السادس : ما العناصر الشكلية التي اعتمد عليها الموقعين في ابراز المواد الاعلامية خلال تناولهما لأزمة مخيم اليرموك ؟

بغية الاجابة عن هذا السؤال فقد تم استخراج التكرارات والنسب المئوية للفئات الفرعية لفئة عناصر الابراز المستخدمة في موقعي قناتي الجزيرة والميادين خلال تغطيتهما الاعلامية لأزمة مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين في سوريا كما هو موضح بالجدول رقم (9).

الجدول رقم (9)

مجموع التكرارات والنسب المئوية للفئات الفرعية لفئة عناصر الابراز

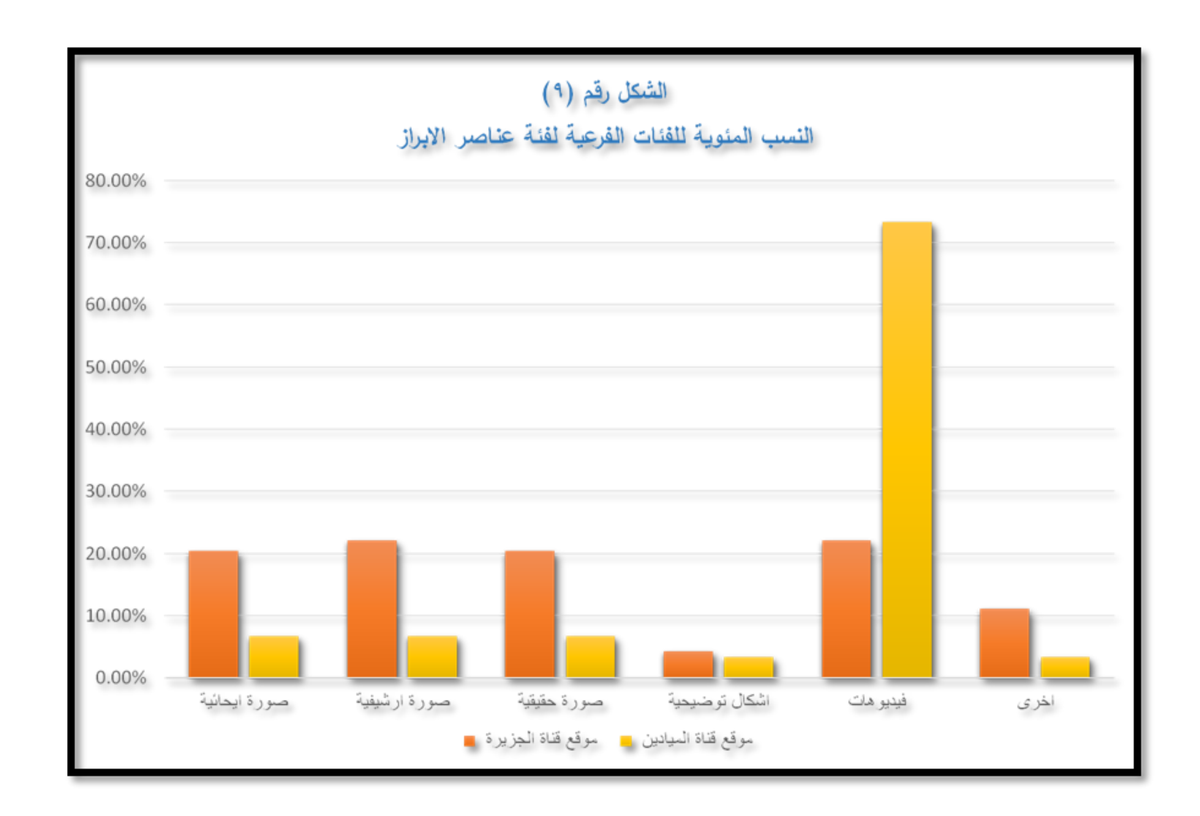
ت	الفئات الفرعية	موقع قناة الجزيرة			موقع قناة الميادين		
		التكرار	النسبة%	المرتبة	التكرار	النسبة %	المرتبة
1	صورة ايحائية	24	%20.34	2	2	%6.67	2
2	صورة ارشيفية	26	%22.03	1	2	%6.67	2
3	صورة حقيقية	24	%20.34	2	2	%6.67	2
4	أشكال توضيحية	5	%4.24	4	1	%3.33	3
5	فيديوهات	26	%22.03	1	22	%73.33	1
6	اخرى	13	%11.02	3	1	%3.33	3
	المجموع	118	%100		30	%100	

يستخلص من قراءة نتائج الجدول رقم (9) أن الفئات الفرعية لفئة عناصر الابراز المستخدمة في موقع قناة الجزيرة الالكتروني خلال تغطيته لأزمة مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين كان ترتيبها كالتالي :

احتلت فئة صورة ارشيفية المرتبة الاولى بنسبة 22.03% ، كما وحلت فئة فيديوهات في نفس المرتبة الأولى بنسبة 22.03% أيضا ، فيما جاءت فئتي صورة ايحائية وصورة حقيقية بالمرتبة الثانية بنسبة بلغت 20.34% ، وجاءت فئة اخرى بالمرتبة الثالثة وبنسبة 11.02% ، وحصلت فئة أشكال توضيحية المرتبة الأخيرة بنسبة 4.24% .

أما فيما يخص الفئات الفرعية لفئة عناصر الابراز التي استخدمت في موقع قناة الميادين خلال تناوله لأزمة مخيم اليرموك ، فحصلت فئة فيديوهات على المرتبة الأولى بنسبة 73.33%، وجاءت فئات صورة ارشيفية وصورة حقيقية وصورة ايحائية بالمرتبة بنسبة بلغت 6.67%، وجاءت فئات اشكال توضيحية و اخرى في المرتبة الأخيرة بنسبة بلغت 3.33% .

والشكل رقم (9) يوضح النسب المئوية للفئات الفرعية لفئة عناصر الابراز التي تم استخدامها في موقعي قناتي الجزيرة والميادين خلال تغطيتهما لأزمة مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين في سوريا .


الشكل رقم (٩)
النسب المئوية للفئات الفرعية لفئة عناصر الابراز
80.00%
70.00%
60.00%
50.00%
40.00%
30.00%
20.00%
10.00%
0.00%
صورة ايحائية
صورة ارشيفية
صورة حقيقية
اشكال توضيحية
فيديوهات
اخرى
موقع قناة الجزيرة
موقع قناة الميادين

الفصل الخامس:

مناقشة النتائج والتوصيات

مناقشة النتائج

يتم مناقشة النتائج التي تم الوصول اليها من خلال تحليل مضمون موقعي قناتي الجزيرة والميادين فيما يخص أزمة مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين للفترة ما بين 2015/4/1 و 2015/10/1

أولاً: مناقشة نتائج السؤال الأول : ما هي الأطر الاعلامية التي اعتمد عليها الموقعان خلال تغطيتهما لأزمة مخيم اليرموك ؟

دلت نتائج التحليل على أن الاطار الانساني تم اعتماده في موقع قناة الجزيرة خلال تغطيته لأزمة مخيم اليرموك في سوريا في المرتبة الأولى وذلك بنسبة 52.48% .

نلاحظ التركيز على فئة حصار مخيم اليرموك فقد حصلت هذه الفئة على النسبة الأكبر من الفئات الفرعية لفئة الاطار الانساني ، تليها فئة النازحون من مخيم اليرموك ومعاناة اللاجئين ، وهنا نلاحظ أن موقع الجزيرة اعتمد بشكل رئيسي على التأطير الانساني في تغطيته لأزمة مخيم اليرموك ومعاناة اللاجئين مما يشير الى محاولة موقع الجزيرة لتحميل الجهات التي تحاصر المخيم كل تلك التبعات من هجرة ونزوح ولجوء .

وجاء الاطار العسكري في المرتبة الثانية بنسبة بعيدة عن نسبة الاطار الانساني بلغت 29.57% ، لتحوز فئة "قصف على مخيم اليرموك" النسبة الأعلى بين الفئات الفرعية لفئة الاطار العسكري ، وحلت ثانيا فئة التقدم الميداني لتنظيم الدولة على حساب المعارضة التي كانت تسيطر على مخيم اليرموك ، وفي هذا تفسير منطقي لسبب تدهور الأوضاع الانسانية في المخيم في تلك المرحلة .

وحل الاطار السياسي أخيرا بنسبة 17.95%، لتحوز فئات الجهود الدولية والاقليمية لحل أزمة مخيم اليرموك ،و دعوات لتحييد المخيم على أعلى نسب وقدرها 35.24% و 23.81% بما يرتبط منطقيا بالاطارين الانساني والعسكري ، فجاءت الدعوات لتحييد المخيم والجهود الدولية والاقليمية لحل أزمة مخيم اليرموك كنتيجة للوضع الميداني والانساني المتدهور .

وتفيد النتائج بما يخص موقع قناة الميادين اعتماده على الاطار العسكري في تأطيره لأزمة مخيم اليرموك بنسبة هي الاعلى من بين الاطر والتي بلغت 39.02% ، وجاءت الفئة الفرعية "التقدم الميداني لتنظيم الدولة على حساب المعارضة" في المرتبة الأولى بنسبة 21.88% مما يفسر حصول فئة "الحل العسكري" على المرتبة الثانية بنسبة 18.75% ، أي ان هذا التقدم يستوجب حلا عسكريا ولا مجال للمفاوضات بعد الان .

وكانت النسب متقاربة جدا بين الاطار الانساني الذي حل بالمرتبة الثانية والاطار السياسي اخيرا بنسب قدرها 32.93% و 28.05% على الترتيب مما يؤشر على أن الموقع الالكتروني على قناة الميادين يسعى لوضع اطار اعلامي عام لأزمة مخيم اليرموك بانه لا ينهي المعاناة الا الحل العسكري ، واخراج القوى المتصارعة من داخلة بالقوة .

ومن خلال نتائج التحليل وبالعودة الى التكرارات المتعلقة بالأطر يمكن ملاحظة العدد الكبير الذي اعتمده موقع الجزيرة الالكتروني في تكرارات الاطر مقارنة بموقع قناة الميادين الالكتروني مما يدل على أن موقع قناة الجزيرة يسعى الى التأثير على الجمهور المتلقي من خلال ادراج الاحداث وتكرارها والتركيز عليها بما يتناسب مع سياسات واتجاهات القناة بشكل عام.

ثانياً: مناقشة نتائج السؤال الثاني : ما هي اتجاهات الموقعين في تغطيتهما لأزمة مخيم اليرموك؟

أظهرت النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني يما يخص موقع الجزيرة الاكتروني أن الاتجاه السائد في الدرجة الأولى خو الاتجاه المعارض بنسبة 55.93% أما بالنسبة لموقع قناة الميادين فقد كان الاتجاه السائد هو المؤيد بنسبة 83.33% وتؤشر هذه النتائج على أن السياسات التي يتبعها الموقعين تتأثر باتجاهات القنوات التي يتبع اليها كل موقع والقائمين على هذه القنوات فيما يخص الرسائل الاعلامية التي يرسلها كل موقع ، فيسود الاتجاه المعارض على موقع قناة الجزيرة .

وجاءت فئة محايد بالدرجة الثانية في تكرارات الفئات الفرعية لفئة اتجاهات التغطية وفي موقع الجزيرة كانت متقاربة مع فئة معارض بنسبة 44.07% مما يشير الى محاولة الموقع الالكتروني لقناة الجزيرة تطبيق معيار الحيادية على المواد التي يقومون بنشرها. بينما تباعدت النسبة في موقع الميادين فكانت فئة مؤيد للنظام أولا تليها فئة محايد ثانيا بنسبة 16.67% مما يشير الى انحياز الموقع التابع لقناة الميادين الى جهة النظام السوري الحالي ، وهذا يتناسب مع السياسات العامة التي تطرحها القناة التي يتبعها هذا الموقع .

ثالثا : مناقشة نتائج السؤال الثالث : كيف وصفت اطراف الصراع في الموقعين اثناء تغطيتهما لأزمة مخيم اليرموك ؟

بينت النتائج أن الفئة الفرعية "تنظيم الدولة الاسلامية " جاءت بالمرتبة الأولى في موقع الجزيرة الالكتروني اثناء تغطيته لأزمة مخيم اليرموك ، ويستخدم هذا التوصيف بشكل محايد ، وكانت الفئة الفرعية "قوات النظام السوري" في المرتبة الثانية بنسبة 21.22% ، علما بأنها تستخدم بصيغة معارضة وقد جاءت هذه التسميات غالبا في سياق أن "قوات النظام السوري" تقصف وتحاصر مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين في سوريا و أن "تنظيم الدولة الاسلامية" يتقدم على الارض في معارك مع الفصائل المعارضة مثل "أكناف بيت المقدس" التي حازت على المرتبة الثالثة بنسبة 11.15% كفئة فرعية لفئة وصف أطراف الصراع ، كما نلاحظ حصول الفئات التي تحمل صفة معارضة مثل "ميليشيات النظام" و "قوات المعارضة" على نسب متدنية ، كما تبين أيضا عدم حصول الفئات التي تحمل صفات مؤيدة للنظام مثل "الجماعات المسلحة" و "الجيش السوري" على أي تكرار على موقع الجزيرة الالكتروني .

أما بالنسبة لقناة الميادين فكانت أعلى نسبة لفئة فرعية من فئات وصف أطراف الصراع هي "تنظيم داعش" بنسبة 30.53% وهي تسمية معارضة للتنظيم وتكررت في في سياق المواد الاعلامية التي نشرت على الموقع بعد اشتباكات بين "تنظيم داعش" مصحوبا "بجبهة النصرة" التي حصلت على ثاني اعلى نسبة من تكرارات الفئات الفرعية لفئة وصف أطراف الصراع التي بلغت 17.89% وكانت هذه الاشتباكات ضد "أكناف بيت المقدس" التي حصلت ايضا على نسبة 17.89% بينما

لم تسجل الفئات التي تحمل وصف معارض أي تكرار على موقع قناة الميادين الالكتروني مثل "قوات المعارضة" و "ميليشيات النظام" و "قوات النظام السوري" وتعكس هذه التكرارات والنسب سياسات القناة وموقعها الالكتروني المؤيدة .

رابعا :مناقشة نتائج السؤال الرابع : ما مصادر معلومات الموقعين في تغطيتهما الاعلامية لأزمة مخيم اليرموك ؟

تفيد النتائج التي توصل اليها الباحث فيما يتعلق بفئة مصادر المادة الاعلامية بأن موقع الجزيرة الالكتروني اعتمد على الفئة الفرعية "اخرى" كمصادر للمواد الاعلامية التي قام بنشرها وتم تعريف فئة اخرى على أنها عودة الموقع الالكتروني الى "الجزيرة" او "الميادين" كمصدر للمعلومة التي ينشرها وهو في هذه الحالة "الجزيرة" ، وحلت فئة "وكالات الأنباء" بالمرتبة الثانية بنسبة 44.07% وحققت فئات مجهول ومراسلون وشهود عيان نسب تكرارات منخفضة فيما لم تحقق فئة مصدر رسمي أي تكرار .

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة(عاني،2015) في اعتماد موقع الجزيرة الالكتروني على وكالات الأنباء كمصدر للمعلومة ، مع مراعاة موضوع الدراسة الذي يخص الازمة السياسية في العراق .

أما فيما يخص موقع قناة الميادين فقد كانت المرتبة الأولى لفئة "اخرى" التي تم تعريفها على انها اعتماد الموقع الالكتروني على "الميادين" أو "الجزيرة كمصدر للمعلومة ، وهو في هذه الحالة الميادين .

لتحل بعدها فئات "مراسلون" و "مصدر رسمي" بنسبة 13.33% لكل منها ، وقد يفسر ذلك باتجاهات الموقع التابع لقناة الميادين وبأن القناة لها مراسلون على الأرض كمصدر للمعلومات ،فيما حققت فئات "شهود عيان" ووكالات الأنباء" نسبا متدنية ، وكان التركيز في موقع الميادين الالكتروني على "الميادين" كمصدر مستقل للمعلومة زذلك قد يرجع لقدرة الميادين على التواجد على الأرض في دمشق ، ووجود مراسلين لها ولهم حرية في التحرك .

خامسا : مناقشة نتائج السؤال الخامس: ما الأشكال الصحفية التي استخدمت في الموقعين خلال تغطيتهما لأزمة مخيم اليرموك ؟

جاءت النتائج لفئة الأنواع الصحفية المستخدمة في الموقعين لصالح الخبر في المرتبة الاولى بنسبة 49.15% وقد يرجع ذلك الى تواجد مراسلين للجزيرة نت على الأرض في مخيم اليرموك.

وكانت المرتبة الثانية لفئة " تقرير " بنسبة 27.97% .

وكان لوجود كتاب مهتمين بأزمة مخيم اليرموك في موقع الجزيرة الالكتروني الدور الأبرز في حصول فئة " مقال " على نسبة 14.41% ، بينما حصلت فئات " تحقيق " و " مقابلة " على نسب متدنية ، لتتوافق هذه النتائج مع دراسة (عاني،2015)

وفيما يخص موقع الميادين الالكتروني فكانت المرتبة الأولى للخبر بنسبة 46.67% وذلك بسبب وجود مراسلين للميادين على الأرض ، وكانت النسبة الثانية لفئة " تقرير " وبعدها المقابلة بنسبة 20.00% وذلك لدور الميادين في استضافة شخصيات موالية ومحاورتها .

فيما لم تسجل فئة " مقال " أية تكرار على موقع الميادين .

سادسا : مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال السادس : ما العناصر الشكلية التي اعتمد عليها الموقعان في ابراز المواد الاعلامية خلال تناولها لأزمة مخيم اليرموك ؟

كان اعتماد موقع الجزيرة على فئة " فيديوهات " و " صورة ارشيفية " كعناصر للابراز بالمرتبة الأولى بنسبة 22.03% ، وكانت الصور الايحائية والصور الحقيقية بالمرتبة الثانية بنسبة 20.34%، وجاءت فئات الأشكال التوضيحية واخرى بنسب متدنية مقارنة مع الفئات السابقة ، ويشير اعتماد موقع قناة الجزيرة على الصور الارشيفية الى صعوبة الحصول على صور اثناء الأزمة موضوع الدراسة ، وأيضا كانت الفيديوهات المرفقة ذات محتوى ارشيفي أو تقارير اخبارية عن أزمة المخيم .

بينما اعتمد موقع الميادين على الفيديوهات بنسبة 73.33% وتعددت هذه الفيديوهات بين التقارير الاخبارية والمقابلات ، وتعود هذه النسبة العالية الى وجود مكتب لقناة الميادين في دمشق مع حرية التحرك للمراسلين زامكانية اعداد التقارير والمقابلات ، كما جاءت الصور الارشيفية والايحائية والحقيقية على المرتبة الثانية ، لكن مع فارق كبير عن نسبة الفيديوهات فقد بلغت نسبتها 6.67%.

وبناء على ما سبق فقد تم الوصول الى استنتاجات عامة يمكن تلخيصها بالنقاط التالية :

1. اعتماد موقع الجزيرة الالكتروني على التأطير الانساني في تغطيته لأزمة مخيم اليرموك وحصول فئة "الحصار على مخيم اليرموك" على النسبة الاكبر من التكرارات فيما يتعلق بالاطار الانساني يدل على محاولة الموقع تحميل من يحاصر المخيم مسؤولية تدهور الوضع الانساني هناك .
2. ساد الاتجاه المعارض للنظام السوري في موقع الجزيرة الالكتروني ، مما يشير الى انحياز الموقع التابع للجزيرة إلى الاطراف المعارضة للنظام السوري الحالي .
3. غلبت التوصيفات المعارضة للنظام السوري على تلك المؤيدة له في موقع الجزيرة الالكتروني مما يتماشى مع سياسات القناة ، تجاه الازمة السورية ككل .

وفيما يخص الاستنتاجات المتعلقة بموقع قناة الميادين الالكتروني :

1. اعتماد موقع الميادين الالكتروني على التأطير العسكري لأزمة مخيم اليرموك ، فكان يسعى لوضع اطار اعلامي عام بأنه لا ينهي المعاناة التي يتعرض لها مخيم اليرموك الا الحل العسكري ، واخراج المتصارعين داخله بالقوة .
2. ساد الاتجاه المؤيد للنظام السوري على موقع الميادين الالكتروني ، مما يشير الى انحياز الموقع التابع لقناة الميادين الى النظام السوري .
3. النسب المرتفعة التي حققتها فئة "مراسلون" في مصادر معلومات الموقع ، ترجع الى وجود مراسلين للقناة والموقع ، على الاراضي السورية ومنحهم حرية التحرك ونقل الأخبار .

التوصيات

بناء على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فإن الباحث يوصي بالتالي:

-أن تسلط وسائل الاعلام الضوء على الملف الانساني في الصراعات الداخلية في الدول العربية ليس لكسب تعاطف الجمهور لطرف على حساب الاخر ، انما انطلاقا من القيم المهنية والأخلاقية في تغطيتها لواقع هذه الصراعات .

-العمل على تأهيل الكوادر الاعلامية العربية العاملة بالصحافة الالكترونية ، والعمل على تحديث المواقع الاخبارية العربية بشكل مستمر لتوسعتها وتسهيل استخداماتها والبحث فيها.

-أن تقوم وسائل الاعلام عموما بقنواتها ومواقعها الالكترونية ، بالتركيز على واقع المخيمات الفلسطينية خلال الازمة السورية ، باعتبارها مناطق منكوبة وجزء من هذه الازمة لا تنفصل عنها.

-تسليط الضوء اعلاميا على الجانب السياسي لقضية اللاجئين الفلسطينيين في الدول التي تتعرض لأزمات وحروب ومدى تنفيذ الاتفاقيات المتعلقة بحمايتهم.

المراجع:

القرآن الكريم

أ. قائمة المراجع العربية

- إبراهيم ،محمد سعد أحمد (2002) . **الأطر الخبرية للانتفاضة الفلسطينية وتأثيراتها المعرفية والوجدانية . (دراسة مقدمة للمؤتمر العلمي السنوي لكلية الاعلام جامعة القاهرة)**
- ابو اصبع، صالح خليل (1995) .**الاتصال والاعلام في المجتمعات المعاصرة.**عمان :دار آرام للدراسات والنشر .
- الحديدي ، محمد فضل (2006). **نظريات الاعلام اتجاهات حديثة في دراسات الجمهور والرأي العام** . دمياط : مكتبة نانسي .
- حريز ،سامي محمد هشام (2007) .**المهارة في ادارة الأزمات وحل المشكلات الاسس النظرية والتطبيقية** . عمان :دار البداية .
- خضور، أديب (1999) . **الإعلام والأزمات** . الجزائر: دار الأيام للطباعة والنشر .
- دعنا ، ديما نادر (2013) . **الأداء الاعلامي في تغطية أحداث مخيم نهر البارد في لبنان عام 2007 صحيفتا الحياة الجديدة وفلسطين نموذجان** . (رسالة ماجستير غير منشورة) . برنامج الدراسات الدولية ، جامعة بيرزيت ، فلسطين.
- الدبيسي،عبد الكريم علي(2017). **دراسات اعلامية في تحليل المضمون.** عمان: دار المسيرة .

- الدليمي ، عبد الرزاق محمد (2016). **نظريات الاتصال في القرن الحادي والعشرون** . عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع .
- الدليمي ،عبد الرزاق محمد (2012). **الاعلام والأزمات** .عمان: دار المسيرة .
- زغيب ، شيماء (2009) . **مناهج البحث والاستخدامات الاحصائية في الدراسات الاعلامية** . القاهرة : الدار المصرية اللبنانية .
- سليمان ، علي السيد (2000). **نظريات التعليم وتطبيقاتها في التربية** . الرياض:مكتبة الصفحات الذهبية .
- السهلي، نبيل (2003). **اللاجئون الفلسطينيون مؤشرات ومعطيات أساسية.** في موعد، حمد(محرر) اللاجئون الفلسطينيون جوهر الصراع وعقدة التسوية. دمشق:مركز دراسات الغد العربي.
- الشافعي،محمد محمد(2001). استراتيجية ادارة الأزمات والكوارث .القاهرة :مركز المحروسة للبحوث والتدريب والنشر .
- الشعلان، فهد أحمد(2012). **ادارة الأزمات :الاسس– المراحل–الآليات** . الرياض:مكتبة الملك فهد الوطنية .
- شريف،منى صلاح الدين(1998). **ادارة الأزمات وسيلة للبقاء.** القاهرة: دار البيان
- عاني ، أحمد شياع (2015) . التغطية الاخبارية للازمة السياسية في العراق 2014 لموقعي الجزيرة نت والعربية نت "دراسة تحليلية" . (رسالة ماجستير منشورة) . كلية الاعلام ، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ،عمان ،الأردن.
- عبد المجيد، قدري علي (2004) . **اتصالات الأزمة وتطبيقاتها في المجال الأمني .**
- عطوان ، فارس (2009). **الفضائيات العربية ودورها الاعلامي** .عمان: دار اسامة .

- عبد الحميد ،محمد (2009). **تحليل المحتوى في بحوث الاعلام** . بيروت: دار الشروق
- العماري ، عباس رشدي (1993). **ادارة الأزمات في عالم متغير**.القاهرة :الأهرام للنشر والتوزيع .
- الفلاحي ، صهيب محمود (2011) . **التغطية الاخبارية في موقعي الجزيرة نت وال BBC العربية لمعركتي الفلوجة "دراسة تحليلية"** . (رسالة ماجستير غير منشورة) كلية الاعلام ، جامعة الشرق ، عمان ، الأردن.
- الفار ، جمال (2006) . **المعجم الاعلامي** .عمان : دار اسامة للنشر والتوزيع .
- كيالي ، ماجد (2012) . **أثر المتغيرات في سوريا على فلسطينيي سوريا وكياناتهم السياسية** . المركز الفلسطيني لابحاث السياسات والدراسات الاستراتيجية _ مسارات .
- مبيض ، هبة خليل سعدي (2010) . **اللاجئون الفلسطينيون بين الاغتراب والاندماج السياسي دراسة حالة مخيم بلاطة** . (رسالة ماجستير غير منشورة) .جامعة النجاح الوطنية ، نابلس ، فلسطين .
- مراد ، كامل خورشيد (2014) . **الاتصال الجماهيري و الاعلام** . عمان :دار المسيرة .
- مكاوي ،عماد حسن والسيد ،ليلى (2009) . **الاتصال ونظرياته المعاصرة** . القاهرة الدار المصرية اللبنانية .
- المشاقبة ، بسام عبد الرحمن (2010) .**مناهج البحث الاعلامي وتحليل الخطاب**. عمان :دار اسامة
- المشاقبة ،بسام عبد الرحمن (2011) . **نظريات الاتصال** . عمان :دار اسامة .

- منظمة التحرير الفلسطينية (2013) **فلسطينيو سوريا جحيم الاقتلاع وسيناريوهات المستقبل** . مركز الأبحاث ، بيروت، لبنان .
- منظمة التحرير الفلسطينية (2013) **واقع الفلسطينيين في سوريا** . مركز الأبحاث ، بيروت ، لبنان .
- موعد ،حمد سعيد (2002). **مخيم اليرموك مقاربات في سيسيولوجيا المخيم**. دمشق:دار الشجرة.
- النعيمي ،محمد عبد العال والبياتي، عبد الجبار توفيق وخليفة ، غازي جمال (2014) . **طرق ومناهج البحث العلمي** . عمان : مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

ب. قائمة المراجع الأجنبية:

- Al-Mawed.H. study (1999). **The Palestinians Refugees in Syria their Past, Present and Future** .
- Fandy.M. Study (2007) **. (Un) Civil War Of Wards: Media and Politics in the Arab World .**
- Hakim.H. Study (2009**) . Palestinian Identity-Formation in Yarmouk: Constructing National Identity through the Development of Space .**
- McCombs,M; Shaw,D.(1972) **The Agenda-setting function of mass media** .Public Opinion Quarterly 36 .

- Levin,D.(2001) . **Framing peace policies** .The competition for Reasonant themes .Paper presented at the Annual Meeting of the American Political Science Association , August 30 – September 2 San Francisco .
- O'sullivan ,T.Hatly,J.Sannders,D.montgomery &Fiske,J.(1994**). Key concepts in communication and Cultral Studies .**
- Scheufele,D (1999) . Framing as a Theory of Media Effects.

المراجع الإلكترونية:

- موقع قناة الميادين الفضائية على الانترنت، (ON– Line) :Available .http://www.almayadeen.net
- موقع وكالة غوث اللاجئين الفلسطينيين (الأونروا) على الانترنت، (ON– Line) :Available .https://www.unrwa.org
- موقع قناة الجزيرة الفضائية على الانترنت ، (ON– line) http://www.aljazeera.net

الملاحق

الملحق رقم (1)

أسماء المحكمين

الاسم	التخصص	مكان العمل	الرتبة
أ.د عزت محمد حجاب	صحافة وإعلام	جامعة الشرق الأوسط	استاذ
أ. د.عبدالجبار البياتي	مناهج بحث علمي	جامعة البترا	استاذ
أ. د. غازي خليفة	مناهج بحث علمي	جامعة البترا	استاذ
أ.د. تيسير ابو عرجه	الصحافة	جامعة البترا	استاذ
أ.د عبد الرزاق الدليمي	دعاية اعلامية	جامعة البترا	استاذ
د. كامل خورشيد مراد	اعلام	جامعة الشرق الأوسط	استاذ مشارك
د.رائد البياتي	الاذاعة والتلفزيون	جامعة الشرق الأوسط	استاذ مشارك
د. عبد الكريم الدبيسي	اعلام	جامعة البترا	استاذ مشارك
د.محمدصاحب سلطان	علاقات عامة	جامعة البترا	استاذ مساعد

الملحق رقم (2)

استمارة تحليل المضمون

استمارة تحليل الفئات لموقعي قناتي الجزيرة والميادين من خلال تناولهما لأزمة مخيم اليرموك :

ت	الفئات الرئيسية	الترميز	الفئات الفرعية	التكرار	النسبة	الملاحظات
-1	فئة الإطار السياسي	(1 -1)	مفاوضات بين المعارضة والنظام			
		(1 -2)	مفاوضات بين المعارضة والفصائل الفلسطينية الموالية للنظام			
		(1 -3)	مفاوضات بين المعارضة وجبهة النصرة			
		(1 -4)	مفاوضات حول فك الحصار عن مخيم اليرموك			
		(1 -5)	جهود دولية وإقليمية لحل أزمة مخيم اليرموك			
		(1 -6)	تحركات شعبية دولية وإقليمية من أجل مخيم اليرموك			
		(1 -7)	دعوات لتحييد المخيم عن الصراع			
		(1 -8)	اخرى			

2-	فئة الإطار الميداني (العسكري)	(2 -1)	التقدم الميداني للنظام على حساب المعارضة			
		(2 -2)	التقدم الميداني للنظام على حساب تنظيم الدولة الإسلامية			
		(2 -3)	التقدم الميداني للمعارضة على حساب النظام			
		(2 -4)	التقدم الميداني للمعارضة على حساب تنظيم الدولة			
		(2 -5)	التقدم الميداني لتنظيم الدولة على حساب النظام			
		(2 -6)	التقدم الميداني لتنظيم الدولة على حساب المعارضة			
		(2 -7)	التقدم الميداني لجبهة النصرة على حساب المعارضة			
		(2 -8)	التقدم الميداني للمعارضة على حساب جبهة النصرة			
		(2 -9)	الحل العسكري			
		(2 -10)	قصف على مخيم اليرموك			
		(2 -11)	سيطرة تنظيم الدولة الاسلامية على مخيم اليرموك			
		(2-12)	اخرى			
3-	فئة الإطار الإنساني	(3 -1)	تراجع الوضع الانساني			
		(3 -2)	قتلى من المدنيين بفعل جبهة النصرة			
		(3 -3)	قتلى من المدنيين بفعل قوات			

			النظام			
		(3 –4)	قتلى من المدنيين بفعل قوات تنظيم الدولة			
		(3 –5)	قتلى من المدنيين بفعل الحصار			
		(3 –6)	قتلى من الناشطين (اعلاميين ، فرق طبية، فرق دفاع مدني)			
		(3 –7)	قتلى وجرحى من المدنيين بفعل الاشتباكات			
		(3 –8)	معتقلون في سجون النظام			
		(3 –9)	مختطفون لدى تنظيم الدولة الاسلامية			
		(3 –10)	توقف دخول المساعدات			
		(3 –11)	دعوات لدخول المساعدات			
		(3 –12)	الحصار على مخيم اليرموك			
		(3 –13)	دعوات لإقامة ممرات آمنة			
		(3 –14)	الهجرة من سوريا			
		(3 –15)	النازحون من مخيم اليرموك			
		(3–16)	مراكز الايواء			
		(3–17)	معاناة اللاجئين			

4-	فئة اتجاه التغطية :	(1−4)	معارض للنظام			
		(2−4)	مؤيد للنظام			
		(3−4)	محايد			
5-	فئة وصف اطراف الصراع:	(1−5)	قوات النظام السوري			
		(2−5)	قوات نظام الأسد			
		(3− 5)	الجيش النظامي السوري			
		(4− 5)	الجيش السوري			
		(5− 5)	ميليشيات النظام			
		(6− 5)	قوات المعارضة			
		(7−5)	الجماعات المسلحة			
		(8− 5)	قوات الثوار			
		(9− 5)	تنظيم الدولة الاسلامية			
		(10− 5)	تنظيم داعش			
		(11− 5)	جبهة النصرة			
		(12− 5)	الفصائل الفلسطينية (الموالية للنظام)			

			فصائل فلسطينية وسورية معارضة	(5 –13)		
			أكناف بيت المقدس	(5 –14)		
			اخرى	(5 –15)		
			مراسلون	(6–1)	مصادر المادة الاعلامية :	6–
			وكالات انباء	(6–2)		
			مصدر رسمي	(6–3)		
			شهود عيان	(6–4)		
			مجهول	(6–5)		
			اخرى	(6–6)		
			خبر	(7–1)	الأشكال الصحفية المستخدمة في تغطية موقعي الجزيرة والميادين لأزمة مخيم اليرموك :	7–
			تحقيق	(7–2)		
			مقابلة	(7–3)		
			تقرير	(7–4)		
			مقال	(7–5)		

			صورة إيحائية	(8-1)	عناصر الإبراز :	8-
			صورة أرشيفية	(8-2)		
			صورة حقيقية	(8-3)		
			أشكال توضيحية	(8 -4)		
			فيديوهات	(8 -5)		
			اخرى	(8 -6)		

الملحق رقم (3)

كشاف ترميز صحيفة تحليل مضمون موقعي قناتي الجزيرة والميادين فيما يخص تغطيتهما لأزمة مخيم اليرموك :

1.فئة الاطار السياسي

الرمز	الفئات الفرعية
(1 -1)	مفاوضات بين المعارضة والنظام
(1 -2)	مفاوضات بين المعارضة والفصائل الفلسطينية (الموالية للنظام)
(1 -3)	مفاوضات بين المعارضة وجبهة النصرة
(1 -4)	مفاوضات حول فك الحصار عن مخيم اليرموك
(1 -5)	جهود دولية واقليمية لحل أزمة مخيم اليرموك
(1 -6)	تحركات شعبية دولية واقليمية من اجل مخيم اليرموك
(1 -7)	دعوات لتحييد المخيم
(1 -8)	اخرى

2.فئة الاطار الميداني (العسكري)

الرمز	الفئات الفرعية
(2 -1)	التقدم الميداني للنظام على حساب المعارضة
(2 -2)	التقدم الميداني للنظام على حساب تنظيم الدولة الإسلامية
(2 -3)	التقدم الميداني للمعارضة على حساب النظام
(2 -4)	التقدم الميداني للمعارضة على حساب تنظيم الدولة
(2 -5)	التقدم الميداني لتنظيم الدولة على حساب النظام
(2 -6)	التقدم الميداني لتنظيم الدولة على حساب المعارضة

(2 –7)	التقدم الميداني لجبهة النصرة على حساب المعارضة
(2–8)	التقدم الميداني للمعارضة على حساب جبهة النصرة
(2 –9)	الحل العسكري
(2 –10)	قصف على مخيم اليرموك
(2 –11)	سيطرة تنظيم الدولة الاسلامية على مخيم اليرموك
(2 –12)	اخرى

3. فئة الاطار الانساني

الرمز	الفئات الفرعية
(3 –1)	تراجع الوضع الانساني
(3 –2)	قتلى من المدنيين بفعل جبهة النصرة
(3 –3)	قتلى من المدنيين بفعل قوات النظام
(3 –4)	قتلى من المدنيين بفعل قوات تنظيم الدولة
(3 –5)	قتلى من المدنيين بفعل الحصار
(3 –6)	قتلى من الناشطين (اعلاميين ، فرق طبية ، فرق دفاع مدني)
(3 –7)	قتلى وجرحى من المدنيين بفعل الاشتباكات
(3–8)	معتقلون في سجون النظام
(3–9)	مختطفون لدى تنظيم الدولة
(3–10)	توقف دخول المساعدات
(3 –11)	دعوات لدخول المساعدات
(3 –12)	الحصار على مخيم اليرموك
(3 –13)	دعوات لإقامة ممرات آمنة
(3 –14)	الهجرة من سوريا
(3 –15)	النازحون من مخيم اليرموك
(3 –16)	مراكز الايواء
(3 –17)	معاناة اللاجئين

4. فئة اتجاه التغطية

الرمز	الفئات الفرعية
(4 –1)	معارض للنظام
(4 –2)	مؤيد للنظام
(4 –3)	محايد

5. فئة وصف اطراف الصراع

الرمز	الفئات الفرعية
(5 –1)	قوات النظام السوري
(5 –2)	قوات نظام الاسد
(5 –3)	الجيش النظامي السوري
(5 –4)	الجيش السوري
(5 –5)	ميليشيات النظام
(5 –6)	قوات المعارضة
(5 –7)	الجماعات المسلحة
(5 –8)	قوات الثوار
(5 –9)	تنظيم الدولة الاسلامية
(5 –10)	تنظيم داعش
(5 –11)	جبهة النصرة
(5 –12)	الفصائل الفلسطينية (الموالية للنظام)
(5 –13)	فصائل فلسطينية وسورية معارضة
(5 –14)	أكناف بيت المقدس
(5 –15)	اخرى

6. مصادر المادة الاعلامية

الرمز	الفئات الفرعية
(6 –1)	مراسلون
(6 –2)	وكالات انباء عالمية
(6 –3)	مصدر رسمي
(6 –4)	شهود عيان
(6 –5)	مجهول
(6 –6)	اخرى

7. الأشكال الصحفية المستخدمة في تغطية موقعي الجزيرة والميادين لأزمة مخيم اليرموك

الرمز	الفئات الفرعية
(7 –1)	خبر
(7 –2)	تحقيق
(7 –3)	مقابلة
(7 –4)	تقرير
(7–5)	مقال

8. عناصر الابراز

الرمز	الفئات الفرعية
(8−1)	صورة ايحائية
(8 −2)	صورة ارشيفية
(8 −3)	صورة حقيقية
(8−4)	اشكال توضيحية
(8 −5)	فيديوهات
(8 −6)	اخرى

الملحق رقم (4)

كتاب نسبة الاستلال

جامعة الشرق الأوسط
MEU MIDDLE EAST UNIVERSITY
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي
Deanship of Graduate Studies & Scientific Research

2017/05/08

<u>فحص نسبة الإستلال في رسالة ماجستير</u>

التغطية الاعلامية لأزمة مخيم اليرموك في موقعي قناتي الجزيرة والميادين

"دراسة تحليلية "

MEDIA COVERAGE OF "AL JAZEERA" &"Al MAYADEEN" SITES , FOR AL YARMOUK CAMP CRISIS

" AN ANALYTICAL STUDY"

إعداد

هاني محمد عبد الكريم عوض

401510131

إشـــراف

د. صباح ياسين

نسبة الإستلال: 20 %

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

هـ.ا/ن.ا
هاتف: 4790222 9626+ فاكس: 4129613 9626 + ص.ب: 383، عمان 11831، الأردن
Tel: +9626 4790222 Fax: + 9626 4129613 P.O. Box 383, Amman 11831, Jordan
e-mail:info@meu.edu.jo website: www.meu.edu.jo

